

625. Un cambiamento di approccio: dal condurre la conversazione all'ascoltare

Testo inviato da Vanessa D'Alpaos (psicologa). 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.

Il conversante, il contesto, la conversazione

La signora presenta evidenti segni di demenza con frequenti episodi di agitazione legati a questioni economiche e situazioni importanti da risolvere, forse in parte legate alla sua storia di vita e alla grande responsabilità che ha dovuto affrontare. Rimasta vedova a causa del disastro del Vajont ha cresciuto quattro figli cercando di assicurare a tutti un'istruzione, di qui la necessità di essere una lavoratrice instancabile per provvedere al benessere economico di tutta la famiglia.

Ha sempre avuto un carattere molto forte e deciso e ha gestito la propria famiglia in maniera ferma, fino a qualche anno fa, quando i segni della demenza si sono accentuati e si è arresa all'idea di non poter più fare ritorno a casa e tutto è diventato più confuso. Anche la produzione linguistica ha iniziato ad essere deficitaria. Ha sempre amato dialogare e continua a farlo, ma le parole faticano a trovare il posto giusto e il senso dei suoi discorsi spesso sfugge all'interlocutore.

Al momento della conversazione è molto agitata, da quasi mezz'ora inveisce contro altri residenti e altre persone che crede di aver incontrato e a causa della quali avrebbe subito un torto.

Il testo: Sono arrivate le bollette da pagare

1. VINCENZINA: Io non telefono a nessuno se non ho la carta qua.
2. OPERATORE: Vincenzina, ma cosa c'è che non va oggi?
3. VINCENZINA: Che non va, sono arrivate le bollette da pagare.
4. OPERATORE: Le bollette...
5. VINCENZINA: Le bollette qua sono quattro e una è qua, che fa cinque, da Piccoli, questo qua ha detto che si mettono via che si sente il motore e allora lui è tutto contento.
6. OPERATORE: Ho capito...
7. VINCENZINA: Queste sono quattro, guardale qua (*non ha niente in mano, mostra le sue dita*)
8. OPERATORE: Sono proprio quattro, appoggiale.
9. VINCENZINA: Vedi, questo le aveva sui pantaloni del prete e allora gli ho detto che gliele avrei tolti a lui i pantaloni. Non ho mica paura io, io aspetto quando urlano a cambiare.
10. OPERATORE: Ci si arrabbia per queste cose, vero...
11. VINCENZINA: Non ho mica fatto la stupida io, sono andata a pagare con i soldi.
12. OPERATORE: Questo è il tuo orologio?
13. VINCENZINA: Questo qua non è mio, questo è suo, doveva prenderlo lui perché era lui davanti, allora io davo per scontato che si sarebbe concluso l'affare se avessi preso l'orologio, ma io non avevo concluso l'affare perché non avevo timbrato nessun timbro.
14. OPERATORE: Questo lo indossi?

15. VINCENZINA: Sì, io non gli ho più chiesto dove l'ha messo.
16. OPERATORE: Lo metti su?
17. VINCENZINA: Eh no, non lo metto su, ma neanche glielo do sai, neanche al primo netturbino delle spazzature.
18. OPERATORE: No, tienilo anche perché costerà soldi, fammi vedere che bello, posso vedere? Che bello, guarda, con tutti i brillantini.
19. VINCENZINA: Con tutti i brillantini.
20. OPERATORE: Ti starebbe bene al polso.
21. VINCENZINA: Non so se sia qua, la vena.
22. OPERATORE: Lo mettiamo?
23. VINCENZINA: No, io non devo lasciare niente a lui, se lui non dà a me io non do a lui.
24. OPERATORE: No, fai bene
25. VINCENZINA: Oh sacramento, cosa vuoi di più, ha mangiato per ventitré anni e non può dire di aver buttato via bocconi perché se li tagliava giù lui dalla bestia che compravamo e abbiamo mangiato sempre così. E io non mi vergogno se l'ho raccontato a tutti. Per niente, perché ho raccontato con roba mia. Non ho raccontato con cose dei suoi clienti. E lui con i suoi clienti può sempre lavorare. E viene fuori con uno di questi e un coperchio di questi. Qui c'era un coperchio nero e lo ha tirato via lui.
26. OPERATORE: Adesso sei ancora arrabbiata.
27. VINCENZINA: Sono ancora... sì
28. OPERATORE: Un po' meno però...
29. VINCENZINA: Io se faccio un lavoro così, come adesso che gli ho detto, allora parte e viene giù diretto. Non lo trova più a casa perché a casa non è più sfogato a casa trova la ragazza con suo padre.
30. OPERATORE: Ah c'era la ragazza con il papà.
31. VINCENZINA: Eh vedi tu, sta' sicuro.
32. OPERATORE: Come possiamo fare per risolvere?
33. VINCENZINA: Adesso io fuori di qua i soldi te li do quando te li dà lui.
34. OPERATORE: Ok, va bene.
35. VINCENZINA: Tanto io faccio con quelli il lavoro, allora se qua io ne ho tre col pollice faccio quattro e questi sono quelli da pagare, ma sai che vuoto mi rimaneva da qua a là nella mano.
36. OPERATORE: Ah, insomma sei pensierosa per i soldi...
37. VINCENZINA: Per l'amor del cielo andava fin giù sui piedi sai.
38. OPERATORE: Non preoccuparti perché poi quella è una faccenda che si risolve, Vincenzina, in qualche modo.
39. VINCENZINA: Tutto quello che vuoi, ma io a lui ho voluto dare una prova di forza, che sappiano regolarsi.
40. OPERATORE: Ma guardi che lui sa benissimo chi sei, Vincenzina.
41. VINCENZINA: Sì sì ha il biglietto. Ha un biglietto con la mia carta di identità.
42. OPERATORE: Perfetto
43. VINCENZINA: Che l'ho fatta il mese di gennaio dell'anno scorso.
44. OPERATORE: Ah dai!
45. VINCENZINA: Eh sì...
46. OPERATORE: E che foto hai messo sulla carta di identità?
47. VINCENZINA: Sono stata là finché non l'ho fatta.
48. OPERATORE: La tua foto.
49. VINCENZINA: Sì, la mia foto, quella vecchia.
50. OPERATORE: E come ti sei vestita per fare la foto?
51. VINCENZINA: No, non mi interessa

52. OPERATORE: Ah, non ti interessa
53. VINCENZINA: Ho anche un coltello da tavola perché loro hanno paura che il coltello da tavola e gli ho detto se mi fate dannare vi faccio saltare dalla tavola e nel vostro ancora da pagare. Io non scherzo gli ho detto.
54. OPERATORE: No, beh, so io che non scherzi.
55. VINCENZINA: Perché io non posso venire su una stagione di otto mesi e fare il biglietto e grazie tante ci vedremo la settimana prossima con un fiasco. Ohu!
56. OPERATORE: Ma praticamente non ti hanno pagata.
57. VINCENZINA: Niente, è tutto qua (*mostra l'orologio*)
58. OPERATORE: Per quello sei arrabbiata.
59. VINCENZINA: Per questo, ma adesso c'è modo di tirarli i soldi dai. Adesso qua bisogna che mi dia i soldi dai.
60. OPERATORE: Ma c'è modo di tirare i soldi.
61. VINCENZINA: Vedi questo?
62. OPERATORE: Ma questo era suo...
63. VINCENZINA: Vedi è sfesato, vuoi che lo prenda rotto e anche sfesato mo'.
64. OPERATORE: Ah ti ha dato questo come....
65. VINCENZINA: Questo come pegno, capisci.
66. OPERATORE: E tu però vuoi soldi.
67. VINCENZINA: È andato dentro tre volte a fare pipì e non veniva più nemmeno fuori e aveva da star là perché gli veniva o perché aveva preso paura di lei e io gli ho detto beh se è quello di Pero ad essersi sbagliato, mi cambi lei il biglietto, perché il mio è quello, ed era di velluto nero, perché quando tiravi via questa veniva via tutto attorno al nero e c'era quella grappa là e questa qua... si vedeva...
68. OPERATORE: Non si vede più forse.
69. VINCENZINA: Non si vede più è stato levato perché è levando i posti, sono nelle sbarre.
70. OPERATORE: Allora vuol dire che si sta risolvendo la cosa, forse, no.
71. VINCENZINA: No no no non no, lui non aveva venduto perché mi aveva trovata un giorno che ero a Milano. No io a Milano gli ho detto che non ci sono mai stata, sono andata solo a trovare i miei figli in collegio e avevo...
72. OPERATORE: Ah i tuoi figli in collegio, ma quanti giorni?
73. VINCENZINA: Quanti giorni, tre giorni
74. OPERATORE: Ma i tuoi figli sono in collegio?
75. VINCENZINA: Eh sì, poi sono venuti a casa. L'ho visto in aeroporto allora ho preso su il portafoglio e sono andata fuori se c'era da pagare qualcosa. No No signora non c'è nulla da pagare.
76. OPERATORE: Addirittura
77. VINCENZINA: Adesso quello che ha venduto l'orologio prima lo riuole indietro. Allora lei signore che ha anche l'impegno chiude il negozio mezz'ora gli ho detto, finisce i suoi lavori e compila il mio e dopo se vede che ho fatto bene le prendo altrimenti buongiorno, me ne vado e me ne torno a casa che di rabbia ne ho presa assai.
78. OPERATORE: Vincenzina, sei stata chiara, più di così cosa dovevi fare...
79. VINCENZINA: Eh, per forza avevo la bocca tutta tagliata.
80. OPERATORE: Eh, a forza di essere arrabbiata, a forza di urlare.
81. VINCENZINA: Io mi stavo tagliando la lingua e loro erano lì che mangiavano cioccolata.
82. OPERATORE: E adesso hai sete?
83. VINCENZINA: Ho sete.
84. OPERATORE: Vuoi che ti prenda un bicchiere d'acqua.
85. VINCENZINA: Ma no non è mica qua il treno, il treno bisogna prenderlo in stazione.
86. OPERATORE: Sì, ma vuoi un bicchiere d'acqua?

87. VINCENZINA: No, no, mi basta un bicchiere d'acqua.
88. OPERATORE: Vuoi?
89. VINCENZINA: Sì, ma non bevo neanche tutto.
90. OPERATORE: Ma vuoi che te lo prendo?
91. VINCENZINA: Sì, fa un piacere.
92. OPERATORE: Perché vedo che hai la bocca tutta arsa.
93. VINCENZINA: Sì, ce l'ho un po' arsa.

L'operatore si allontana e torna con un bicchiere d'acqua

94. VINCENZINA: passami il bicchiere che bevo. Guarda che la son quattro.
95. OPERATORE: Sì dammeli qua, ecco.
96. VINCENZINA: È un pezzo che ho sete
97. OPERATORE: Eh! Hai tutta la bocca secca.... a forza di essere arrabbiata, ah
98. VINCENZINA: sì, la bevo tutta questo qua.
99. OPERATORE: bevila che ti fa bene
100. VINCENZINA: E così almeno se vomito, vomito acqua
101. OPERATORE: Eh, Ma hai vomitato?
102. VINCENZINA: Eh?
103. OPERATORE: Ma hai già vomitato?
104. VINCENZINA: No, no, no. Sono dura io...a vomitare
105. OPERATORE: Bon... Avevi sete...
106. VINCENZINA: Come avevo sono partita che non ho bevuto neanche acqua, sono salita sul furgone e mi sono diretta al bagno fin qua via, dove dovevano andare e dopo quando si sono spostati c'era uno dei direttori di 'sto qua, di 'sto signore. Ma lei "al gol" ma perché dico io, così sai aveva ottantacinque anni.
107. OPERATORE: Ah addirittura, gliele hai cantate.
108. VINCENZINA: Ma qualcuno, ho detto, aveva capito, allora si era ammicchiato con **Ciro dei Forti**
109. OPERATORE: Ah con quello dei Forti.
110. VINCENZINA: Con quello del carro che andava a portare fuori i letti i mobili, se vuole portare fuori anche le mutande non solo i pantaloni, io le porto fuori anche quelle.
111. OPERATORE: Eh...
112. VINCENZINA: Però, ho detto, gli prendo la bolletta dalle mutande, ho detto, perché io devo avere qualcosa, e così ho fatto, non mi lasciavano neanche prenderlo su sai.
113. OPERATORE: che brava che sei stata, Vincenzina... perché ogni tanto bisogna anche mettere le persone al loro posto.
114. VINCENZINA: eh, insomma deve sapere che da qualcuno non si può rubare.
115. OPERATORE: infatti, giusto...
116. VINCENZINA: e quando è venuto a casa, è venuto quando c'erano i sigilli.
117. OPERATORE: adesso penso che ti darà i soldi.
118. VINCENZINA: ho tirato... li hanno tirati loro.
119. OPERATORE: ah li hai tirati già...
120. VINCENZINA: no, non li ho tirati là perché c'era 'sto discorso.
121. OPERATORE: eh, ma adesso vedrai che te li darà di sicuro.
122. VINCENZINA: C'era un promemoria con le tre gambe, non era più con quattro, questo qua. Ma siccome io prima di andare dentro per uno che vende ori, sono andata fuori per quello che sapevo che aveva venduto ori, anche magari vecchi, non importa, ma aveva cinquantadue anni e li ho dati dentro il 27, che prendeva la paga, hai capito?

123. OPERATORE: sì
124. VINCENZINA: Ecco e allora lui fa su quella là, e poi mi fa su quella vecchia e poi me la dà in una borsa che appena arriva mio figlio gli faccio controllare tutto e stop.
125. OPERATORE: eh fai bene...
126. VINCENZINA: mi hai vista quel giorno la via con la dottoressa.
127. OPERATORE: no, no, Vincenzina, so io...
128. VINCENZINA: Perché sanno quando do una mano al libro.
129. OPERATORE: Eh sì
130. VINCENZINA: Eh sì che sanno ma sanno tanto di me sai, sanno tanto di me perché sono venuti giù dalla Chiesa, e tornati su per la scala e io quando sono venuti su dalla scala gli ho detto "signore, guardi che io non ho pagato" e fuori dritto "eri tu in bottega".
131. OPERATORE: Eh sì
132. VINCENZINA: E Ciro dei Forti, ecco e allora 'sto Ciro dei Forti dove lavora, ho detto, non so eh, ha risposto, ben lei sa che deve fermare le quattro sedie, dico, perché io l'orologio lo compro, ho detto, sono senza, devo aprire il treno, lei va via in gita, cosa faccio se mi prendo quella responsabilità.
133. OPERATORE: Eh no.
134. VINCENZINA: Non posso prenderla.
135. OPERATORE: Certo.
136. VINCENZINA: Allora io so che vengo con il biglietto, se dal biglietto è rimasto il segno, il quadro...ecco vedi che mi viene su tutto sì perché se io ho bevuto il caffè ho mangiato anche per mezzogiorno. Allora cosa faccio, gli dico "no, resto qua a vedere perché tante ore non sta per partire da Longarone, ci impiego io un'ora che son qua come un pellegrino, senza soldi, sì, non sto dietro ad un altro, fuori di qua... io non vado.
137. OPERATORE: Certo
138. VINCENZINA: Scherzi
139. OPERATORE: Eh va bene dai, passata anche questa Vincenzina... quanta sete avevi...
140. VINCENZINA: Guarda che c'era anche un po' di segatura, non la rovesciare sul lavandino
141. OPERATORE: no
142. VINCENZINA: Non so dove devi portarlo per svuotarlo
143. OPERATORE: Dopo lo porto a lavare... avevi sete, vuoi un altro bicchiere?
144. VINCENZINA: No, no, no.
145. OPERATORE: Avevi sete ah?
146. VINCENZINA: Avevo sete.

Commento (a cura di *Vanessa D'Alpaos*)

Parole che sembrano non avere un senso finiscono poi, grazie all'ascolto profondo e alla rilettura, per trovarne uno, e raccontano di mondi passati e realtà accadute.

Ho sempre avuto la convinzione durante una conversazione con una persona affetta da demenza di dover essere alla guida, temendo i silenzi e in particolare l'espressione di emozioni negative, di dover condurre il dialogo perché altrimenti dall'altra parte non sarebbe uscito qualcosa di logico, di reale. Anche in questa conversazione l'ho fatto; ho cercato di deviare da un'emozione negativa che vedevo essere fonte di turbamento per la signora, ho cercato di distogliere la sua attenzione dalle cose strampalate che mi stava dicendo, non la stavo davvero ascoltando.

Con forza più volte lei ha cercato di riportarmi nel suo mondo, dicendo *sono qui*, adesso nel 1970 o giù di là e mi è capitata questa cosa che mi ha fatto davvero arrabbiare e ho il bisogno e il diritto di essere arrabbiata per questa cosa gravissima che mi è accaduta, ascoltami e non farmi domande stupide. Lasciami la possibilità di sfogarmi per 10, 20, 30 minuti o più fino a quando non ne avrò il desiderio.

Dopo aver riascoltato e trascritto la conversazione ho capito non solo il senso di quanto ci siamo dette, ma anche quanto lontana ero dal suo mondo e dal suo racconto che mi pareva senza senso e ho capito anche che i miei interventi erano dettati da un mio bisogno, quello di tranquillizzarla e di fare in modo che non esprimesse più rabbia.

Siamo spesso così attenti a fare bene il nostro lavoro e cercare di ridurre i comportamenti che noi riteniamo disturbanti, da smettere di guardare la persona e i suoi bisogni. Ho ripensato alle volte in cui sono arrabbiata, alla necessità di sfogarmi e urlare contro qualcuno. Perché questo stesso bisogno non dovrebbe valere per una persona con demenza o più semplicemente per una persona anziana? L'approccio capacitante è anche questo forse: il rispetto delle emozioni e del tempo necessario per viverle pienamente, positive o negative che siano.

Appunti sul lavoro di gruppo svolto sui turni 1- 27 (a cura di *Pietro Vigorelli*)

io sano e io malato

In uno dei primi interventi è stato osservato che Vincenzina con le sue parole dimostra disagio per qualcosa che è accaduto.

Dimostrando disagio ha comunicato il suo stato emotivo; facendo riferimento a eventi del suo non ben comprensibili ci fa capire che lei ha dei ricordi abbastanza precisi, anche se non ha le parole per farceli capire.

L'approccio capacitante ci insegna a riconoscere l'*io sano* di Vincenzina proprio in questo: provare delle emozioni e ricordare dei fatti. D'altra parte il suo *io malato* risulta a tutti evidente nella sua incapacità a farsi capire con le parole che dice.

Riconoscere le emozioni

Dopo avere avvistato una reazione emotiva di Vincenzina, ci siamo esercitati a fare un inventario delle emozioni che ci sembra che Vincenzina abbia espresso con le sue parole:

- Vincenzina si sente a disagio
- Vincenzina è arrabbiata
- Vincenzina prova rancore verso qualcuno
- Vincenzina si sente incolpata ingiustamente
- Vincenzina è agitata
- Vincenzina è preoccupata di non riuscire a pagare le bollette
- Vincenzina è preoccupata di non riuscire a dar da mangiare ai 4 figli
- Vincenzina si sente sovraccarica di responsabilità per dover fare sia la madre che il padre

Come risposte di riconoscimento delle emozioni sono state proposte

- “Sei stata brava a crescere i figli con tante difficoltà”
- “Deve essere stato difficile crescere 4 figli”
- “Facevi fatica a guadagnare abbastanza per sfamare 4 figli”

Le tecniche

Al termine del seminario abbiamo elencato le tecniche capacitanti che sono emerse durante il lavoro di gruppo:

- agganciare con lo sguardo
- agire e parlare lentamente
- rispettare l'alternanza dei turni verbali
- ascoltare con attenzione
- usare frasi brevi e chiare
- utilizzare in modo consapevole anche il linguaggio non verbale
- non fare domande
- non correggere

- non dire non
- seguire l'interlocutore nel suo parlare, non condurre la conversazione
- accompagnare nel suo mondo possibile
- fare eco
- riconoscere l'*io sano*
- riconoscere le emozioni

Ciascun partecipante si è poi annotata una tecnica su cui intende esercitarsi in vista del prossimo incontro.