

202. SULLA LENTEZZA E LE PAUSE; SULL'IO TECNICO E L'IO NATURALE DELL'OPERATORE; SUL SENSO DEL PARLARE

Testo inviato da Guia Martinenghi (psicologa) durante il Corso di formazione - formatori *Come formare gli operatori delle RSA utilizzando l'ApproccioCapacitante®*, anno 2014; il lavoro in gruppo sul testo è stato condotto da Stefano Serenthà (geriatra); lettori Barbara Sangiorgi (psicologa) e Angelo Forti (medico). La conversazione è stata registrata in modo palese con il consenso informato del conversante e del familiare di riferimento. Il nome dell'ospite e ogni dato che possa permettere l'identificazione sua o di altre persone e luoghi è stato alterato per rispettarne la privacy.

Il conversante e il contesto

Roberto ha 72 anni, ha una probabile Malattia di Alzheimer in stadio lieve-moderato (MMSE 13/30) con associati BPSD (deliri, allucinazioni, misidentificazioni, wandering, disturbi del sonno, agitazione psicomotoria).

La conversazione

La conversazione è durata circa 10 minuti, con un ritmo molto lento, costellato da pause frequenti e piuttosto lunghe.

Il testo: *Che cosa mi sta chiedendo?*

1. GUIA: Buongiorno Roberto.
2. ROBERTO: Buongiorno a lei.
3. GUIA: Le va di fare due chiacchiere con me?
4. ROBERTO: Sì! Ne ho fatte anche ieri, tutto ieri!
5. GUIA: Ne ha fatte tutto ieri.
6. ROBERTO: Sì... ne ho fatte anche presto, quindi mattina... e di pomeriggio!
7. GUIA: Sia mattina che pomeriggio.
8. ROBERTO: Tutta la giornata, sì.
9. GUIA: E' stata una giornata lunga allora ieri!
10. ROBERTO: Insomma, sì... (*pausa 10"*) c'erano le amiche... e mia moglie...
11. GUIA: C'erano le amiche e sua moglie.
12. ROBERTO: (*pausa 13"*) Che cosa... mi sta chiedendo?
13. GUIA: Non le chiedo nulla, mi fa piacere far due chiacchiere assieme a lei.
14. ROBERTO: (*pausa 12"*) Ne son state... non arrivo a infilarle.
15. GUIA: Fa fatica a infilarle.
16. ROBERTO: Sì. Sì perché... le emozioni... è così...
17. GUIA: Quando ci si emoziona si fa sempre un po' più fatica.
18. ROBERTO: Sì, è così (*pausa 8"*). Ho fatto un esame, tempo fa... andavano bene.
19. GUIA: Ha fatto degli esami che andavano bene.
20. ROBERTO: Sì... E' così, la vita.
21. GUIA: E' così la vita.
22. ROBERTO: Ma lei da quant'è che è qua?
23. GUIA: E' un po' di tempo.
24. ROBERTO: Sono... una decina?
25. GUIA: Un po' meno. Sono tre anni.
26. ROBERTO: Ne ha come me. Io ho già fatto dieci anni, già.
27. GUIA: Ha già fatto dieci anni.
28. ROBERTO: Sì, di servizio.

29. GUIA: Son tanti dieci anni.
30. ROBERTO: (*pausa 25"*) Come mai fare due controlli, uno attaccato all'altro... perché... l'anno scorso facevamo... nella giornata che ci sta... cioè c'era una giornata sola. Quest'anno invece ne fanno quasi... due e mezzo tutti i giorni.
31. GUIA: Tutti i giorni.
32. ROBERTO: No, tutti i giorni no, ma... sono attaccati. Allora... si fa dura anche per lei.
33. GUIA: Si preoccupa per me che lavoro troppo.
34. ROBERTO: No, non è che lavora troppo è che... quando c'hanno... le sue giornate, si sa... si organizza. Io, per dire, oggi sono venuto qua, pensavo che ci fosse... mi ha chiamato ieri... che ci fosse... anche la... e invece... così!
35. GUIA: E' rimasto un po' sorpreso.
36. ROBERTO: Sì. (*pausa 10"*, *sbadiglia*)
37. GUIA: E' un po' stanco?
38. ROBERTO: Sì, un po' stanco... c'è quasi sempre perché gliel'ho detto... c'è... adesso in campagna, quando si può andare bisogna andare perché abbiamo... quello... il prodotto che lo fai o non lo fai.
39. GUIA: O si fa o non si fa.
40. ROBERTO: Eh! (*pausa di un minuto, durante la quale Roberto si tocca la spalla con espressione dolorante*).
41. GUIA: Ha un po' di male alla spalla, Roberto.
42. ROBERTO: Sì... degli strappi nella spalla... e c'era un'altra che... un'altra... non lo so.
43. GUIA: Ha avuto qualcosa alla spalla che le ha fatto male.
44. ROBERTO: Ha avuto un incidente... è un pezzettino, sono andato subito a fare gli esami che c'erano da fare e così...
45. GUIA: Ha avuto un incidente e adesso la spalla le dà ancora un po' fastidio.
46. ROBERTO: (*pausa 32"*) Sentiamo cosa dice lei.
47. GUIA: Vorrebbe sapere qualcosa da me.
48. ROBERTO: Sì, se c'è... un programma.
49. GUIA: Vorrebbe sapere un programma.
50. ROBERTO: Eh già... oggi è caldo.
51. GUIA: Si sta bene quando ci sono le belle giornate calde.
52. ROBERTO: Sì.
53. GUIA: Anche a me piacciono le giornate calde, sono più allegra.
54. ROBERTO: Sì, c'è il sole... poi si va a fare un giro al mare.
55. GUIA: Se c'è il mare vicino è anche meglio!
56. ROBERTO: Eh già! (*pausa 80"*)
57. GUIA: Bene Roberto, mi ha fatto molto piacere parlare con lei.
58. ROBERTO: Anche a me... ha fatto piacere.
59. GUIA: La saluto e le auguro una buona giornata!
60. ROBERTO: A lei!

1° Commento (a cura di *Guia Martinenghi*)

In questa conversazione Roberto manifesta alcuni disagi, tuttavia riesce a parlare e alla fine appare contento della conversazione. Qui di seguito parto dai disagi, poi elenco le tecniche utilizzate e i risultati ottenuti.

Alcuni temi di *disagio* di Roberto:

- Non capisco cosa mi stai chiedendo (turno 12)
- Faccio fatica a parlare (nota al turno 14: in Romagna *infilare* assume il significato di *mettere in fila*, fare qualcosa coi passaggi giusti e correttamente).

- L'emozione mi gioca brutti scherzi (turno 16)
- Sono stanco (turno 38)
- Mi fa male la spalla per via di un incidente (turni 40, 44)

Le *tecniche* più utilizzate durante il colloquio:

- non fare domande
- rispettare la lentezza e le pause
- restituzione del motivo narrativo
- risposte in eco
- riconoscere le emozioni
- somministrazione di frammenti di autobiografia

I *risultati* possono essere riassunti come segue:

- Roberto, malgrado la estrema lentezza, parla e sembra parlare volentieri; i suoi turni verbali si fanno via via più lunghi nel corso della conversazione.
- Roberto riesce a esprimere le sue *Competenze elementari*: a parlare, a comunicare, competenza emotiva (turno 16), la competenza a contrattare (turni 30,46,48) e a decidere (turno 54).
- Alla fine della conversazione la polarizzazione emotiva è positiva:

57.GUIA: Bene Roberto, mi ha fatto molto piacere parlare con lei.

58.ROBERTO: Anche a me... ha fatto piacere.

2° Commento (a cura di *Pietro Vigorelli*)

Mi soffermerò qui di seguito sui risultati ottenuti, sul disagio che emerge nelle parole di Roberto e su ulteriori risultati favorevoli che si potrebbero ottenere.

Sui risultati ottenuti

Quello che più colpisce del testo, è che Roberto riesce a conversare e che i suoi turni verbali sono piuttosto ben formati e coerenti nonostante che il punteggio del MMSE (13/30) sia indicativo di una demenza lieve-moderata. E' plausibile ritenere che questi siano i risultati del parlare tecnico della psicologa, in particolare della sua capacità di ascoltare e rispettare la lentezza e le pause dell'interlocutore. Globalmente possiamo osservare che Roberto è contento della conversazione fatta:

57.GUIA: Bene Roberto, mi ha fatto molto piacere parlare con lei.

58.ROBERTO: Anche a me... ha fatto piacere.

Sul disagio

Il parlare tecnico della psicologa, oltre che ottenere risultati favorevoli (il piacere di parlare), è però anche fonte di disagio per Roberto:

12.ROBERTO: (*pausa 13"*) Che cosa... mi sta chiedendo?

13.GUIA: Non le chiedo nulla, mi fa piacere far due chiacchiere assieme a lei.

Roberto non si accontenta di fare due chiacchiere, vorrebbe anche sapere perché, si interroga sull'obiettivo, sul senso del conversare. Roberto non si accontenta di una conversante neutra che le fa da specchio (risposte in eco, restituzione del motivo narrativo, riconoscimento delle emozioni), vorrebbe anche coinvolgerla in una conversazione più paritaria in cui anche lei si metta in gioco. Questa esigenza di Roberto risulta evidente

- dalle frasi in forma interrogativa (turni 12, 22) e
- dall'utilizzo ripetuto del pronome di terza persona *lei* (turni 22, 32, 46):

22.ROBERTO: Ma lei da quant'è che è qua?

32.ROBERTO: No, tutti i giorni no, ma... sono attaccati. Allora... si fa dura anche per lei.

46.ROBERTO: (*pausa 32"*) Sentiamo cosa dice lei.

47.GUIA: Vorrebbe sapere qualcosa da me.

48.ROBERTO: Sì, se c'è... un programma.

49.GUIA: Vorrebbe sapere un programma.

io tecnico e io naturale

La psicologa nei suoi turni verbali utilizza ripetutamente le tecniche conversazionali ma nello stesso tempo non ascolta il suo *io naturale*, quell'*io* spontaneo che potrebbe permetterle di capire meglio le esigenze di Roberto. Rileggiamo i turni 12 e 13:

12.ROBERTO: (*pausa 13"*) Che cosa... mi sta chiedendo?

13.GUIA: Non le chiedo nulla, mi fa piacere far due chiacchiere assieme a lei.

La psicologa, inseguendo l'obiettivo professionale di tenere viva la conversazione, dichiara che le fa piacere fare due chiacchiere. In realtà ha già cominciato a soffrire: la conversazione è stentata, i due interlocutori non hanno un obiettivo condiviso per il loro conversare, Roberto è già stato in silenzio con una lunga pausa (13"). L'ascolto del proprio *io naturale* (controtransfert) avrebbe potuto illuminarla.

Infatti il suo disagio nasce dal fatto che

- Roberto vuole coinvolgerla in prima persona
- Roberto vuole capire perché la psicologa sta parlando con lui, qual è il senso del loro parlare

L'*io professionale-tecnico* della psicologa è stato come una corazza che le ha impedito di entrare in contatto con il proprio *io naturale* e con l'*io sano* del suo interlocutore:

Roberto non è solo una persona con demenza (*io malato*) che deve essere aiutata a produrre parole e a esprimere le proprie *Competenze elementari*, è una persona in carne e ossa che possiede un suo *io sano* che cerca un senso in quello che sta facendo e che cerca un rapporto tendenzialmente paritario con il suo interlocutore. Quando fa delle domande vuole essere preso sul serio, si aspetta delle risposte (risposte di effettività).

Ulteriori risultati possibili

Per ottenere ulteriori risultati favorevoli con la conversazione la psicologa potrebbe

- ascoltare il proprio *io naturale*, cioè le proprie reazioni emotive (turni 12 e 13)
- rispondere in modo effettivo alle domande e alle richieste di Roberto (13,23,33,47,49).

In questo modo

- la psicologa scoprirebbe una propria maggiore ricchezza ed efficacia nell'unità tra *io professionale* e *io naturale*;
- Roberto finalmente si sentirebbe riconosciuto come persona nella sua interezza, non solo nel suo *io malato* ma anche nel suo *io sano*.