

208.TECNICHE CAPACITANTI E CAMBIAMENTO

Testo inviato da Camilla Pacassoni (laureata in psicologia, Cesena). 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.

La conversante e il contesto

La Signora Ivana frequenta il centro diurno, ha 81 anni ed un deterioramento cognitivo di grado grave. Mi presento chiedendole se ha voglia di fare una chiacchierata. Lei accetta di buon grado, insieme entriamo in una stanza.

La conversazione

A tratti la registrazione delle parole di Ivana risulta poco comprensibile e la trascrizione è difficoltosa; a tratti Ivana parla in dialetto e alcune frasi sono state tradotte.

Durata della conversazione: 13 minuti.

Il testo: *Si fa meglio così*

1. CAMILLA: Allora Irma come sta?
2. IVANA: Non c'è male via, non c'è male via, la più disciplina è sempre il panno sopra... (*incomprensibile*) non c'era niente e adesso è pieno... (*incomprensibile*) erano lì...
3. CAMILLA: Adesso è un po' pieno...
4. IVANA: (*Incomprensibile, si alza e va a vedere dei giubbotti appesi in un attaccapanni*) ... ci assomiglia...
5. CAMILLA: Assomiglia al suo quello...
6. IVANA: Eh, ma adesso non posso fregare adesso subito...
7. CAMILLA: Eh, non può adesso
8. IVANA: E poi non vedi quanta roba!?
9. CAMILLA: E' proprio tanta roba...
10. IVANA: (*conta i giubbotti e torna a sedersi*) Decide la Paola per quella roba perché mmh non li vedo bene...
11. CAMILLA: Non li vede bene.
12. IVANA: No, non li vedo per niente bene. Stamattina non sono neanche andata a vedere...
13. CAMILLA: Non è neanche andata a vedere!
14. IVANA: Mi ha detto la Tiziana... guarda che c'è... com'è che si chiama lei? "sì ma il dolore c'è sempre" ah, il dolore lo so che c'è sempre, bisogna che lo teniamo da conto... c'è da fare... (*incomprensibile*)
15. CAMILLA: C'è sempre tanto da fare.
16. IVANA: La stima è poca.
17. CAMILLA: La stima è poca...
18. IVANA: Bè pazienza!
19. CAMILLA: Pazienza!
20. IVANA: Si tani modi... (*incomprensibile*) quello lì... anche stamattina... è bello, non è messo male, è messo bene e però è semplice.

21. CAMILLA: È semplice.
22. IVANA: Sì, è una cosa semplice, però bisogna accontentarsi!
23. CAMILLA: Bisogna accontentarsi!
24. IVANA: Sì, se non lo vuoi lascia lì!
25. CAMILLA: Lascia lì.
26. IVANA: È così. Adesso dove è andata la Tiziana? L'hai sentita?
27. CAMILLA: La Tiziana... cercava la Tiziana?
28. IVANA: No... Lo sapeva che andavo via con la bambina...
29. CAMILLA: Lo sapeva che andava via con la bambina... (*pausa 5 sec.*)
30. IVANA: No, ma bisogna stare attenti perché... è brutto... il lavoro è bello... fai i tuoi lavori... però i lavori bisogna anche saperli fare... io mi ricordo i primi giorni che abbiamo fatto... (*incomprensibile*) per Vincenzo... per... tutto un tavolino avevano messo la roba, tutto sistemato... che dicevo "quanta roba che sprecano!" che sprecano.
31. CAMILLA: Quanta roba che sprecano!
32. IVANA: Eh sì sì, c'è quello che non sprecano eh, non è detto! dire che questo è così e questo e così... dipende dalle persone.
33. CAMILLA: Eh le persone sono diverse! C'è chi spreca e chi invece non spreca!
34. IVANA: Quelli che si fanno per bene... Prendiamo quello che ci danno!
35. CAMILLA: Prendiamo quello che ci danno eh!
36. IVANA: Ah sì per forza!
37. CAMILLA: Per forza!
38. IVANA: Un giorno quando venivo qui a lavorare, anche la sera quest'ora con le galline, in giro, venivano a portare le galline, me le lasciavano stese... così si divertivano tra loro, tra le galline.
39. CAMILLA: Lavorava con le galline!
40. IVANA: Sì... no, io no no... io ho fatto sempre la magliaia, l'ho fatto poco con le galline, l'ho fatto una volta o due e poi per il resto... del resto è sempre andata bene (*incomprensibile*) finora...
41. CAMILLA: Finora.
42. IVANA: È un punto interrogativo abbondante eh!
43. CAMILLA: È un punto interrogativo abbondante!
44. IVANA: Sì sì, non lo posso vedere così.
45. CAMILLA: Non le piace così...
46. IVANA: No. Non mi piace così. Mi piace più prendere la roba che sia... che abbia qualcosa di bello, ma che allo stesso tempo che abbia la misura da poter...
47. CAMILLA: Le piace la roba bella però che sia anche utile...
48. IVANA: Eh anche utile... Delle volte ti puoi anche sbagliare, ma finora non ho visto nessun errore.
49. CAMILLA: Finora nessun errore.
50. IVANA: È così la vita!
51. CAMILLA: E' così la vita!
52. IVANA: Non ha portato la mamma!
53. CAMILLA: Non ha portato la mamma!
54. IVANA: Sua mamma! (*indica me*)
55. CAMILLA: Mia mamma?

56. IVANA: Eh!
57. CAMILLA: No, non l'ho portata la mamma, adesso io qui sono per lavorare.
58. IVANA: Sì, quello è vero, però delle volte, però delle volte, dipende dalla passione, da che lavoro è, dipende la stoffa che è... se se ne intende o se non se ne intende... (*incomprensibile*) quei chi lé a me non mi vanno...
59. CAMILLA: Quelli lì non le vanno...
60. IVANA: No.
61. CAMILLA: Per niente proprio!
62. IVANA: Ah ah (*ride*) E poi bisogna prendere quello che ci danno!
63. CAMILLA: Bisogna prendere quello che ci danno...
64. IVANA: (*incomprensibile*) (*si alza e va a vedere i giubbotti*) guarda sti cappott... questo ci assomiglia.
65. CAMILLA: Le piacciono questi cappotti invernali!
66. IVANA: Sono così...
67. CAMILLA: Sono dei cappotti così.
68. IVANA: (*si risiede*) Mangiare quella minestra o saltare dalla finestra!
69. CAMILLA: Mangiare quella minestra o saltare dalla finestra!
70. IVANA: Per forza... È così. Tu stai bene adesso?
71. CAMILLA: Io sto bene sì, sono contenta.
72. IVANA: Allora ti è passata alla svelta.
73. CAMILLA: Mi è passata in fretta sì.
74. IVANA: Tu avevi già fatto il ba... il ba no... (*incomprensibile*) ed è scapè... si è lavato tutta smingherlina tutta pulita...
75. CAMILLA: Era tutta pulita!
76. IVANA: Sì, era tutta pulita... Eh bè... tanto bisogna morire.
77. CAMILLA: Bisogna morire, lei dice!
78. IVANA: Presto o tardi! Non è tanto giusto.
79. CAMILLA: Non è proprio una cosa bella!
80. IVANA: (*incomprensibile*) Come mai è così stasera?... adesso non c'è nessuno, dove sono andati? Stasera non c'è nessuno! Stamattina ce n'erano 4 o 5...
81. CAMILLA: Adesso non c'è nessuno e facciamo un po' di chiacchiere io e lei, dopo la riaccompagno dagli altri se ha voglia.
82. IVANA: Sì... ah, ma chi te lo dice che era...
83. CAMILLA: Le piace chiacchierare!
84. IVANA: Sì, specialmente se c'è la roba dolce, della roba sia buona c'è gusto...
85. CAMILLA: C'è gusto se c'è la roba buona...
86. IVANA: Sono tutte cose che capitano...
87. CAMILLA: Son cose che capitano...
88. IVANA: E te come va?
89. CAMILLA: Io sto bene, sono contenta.
90. IVANA: Bene bene!
91. CAMILLA: Mi fa piacere fare questa chiacchierata con lei...

92. IVANA: Grazie! (*ride*) ho piacere anche me! Perché una volta, invece adesso, la paura, avevo proprio il terrore a parlare... c'era il terrore.
93. CAMILLA: C'era un po' di terrore a chiacchierare.
94. IVANA: Sì... perché quando sei giovane, tanto non capisci, non si capisce... dopo ci pensi... capisci anche poco.
95. CAMILLA: Fa un po' fatica a capire.
96. IVANA: Adesso in questo momento è passata mia zia e la mia mamma... mi toccherà andare su...
97. CAMILLA: Le manca un po' la sua mamma...
98. IVANA: Sì... è che non ci ho pensato... se ci pensavo prima... adesso ero a posto, nel senso del lavoro... è così... e adesso basta un pochino di salute!
99. CAMILLA: Lei dice che l'importante è la salute.
100. IVANA: La salute è importante, però... va bene anche la salute.
101. CAMILLA: Va bene anche la salute.
102. IVANA: La mamma sta bene?
103. CAMILLA: La mia mamma sta bene...
104. IVANA: Sta bene... no no sul serio... sta bene, è vestita bene.
105. CAMILLA: Le manca un po' la sua mamma...
106. IVANA: Ah sì? Adesso la sua nonna è all'ospedale... Non ho avuto tempo di andare... dalla Marietta! È fatica che vada tutto bene.
107. CAMILLA: È fatica che vada tutto bene.
108. IVANA: Perché quando uno ci sta bene, sei nel caldo, stai bene... nel momento in cui noi siamo così, che si sta bene anche qui eh, che un caldo che è fatica sopportare, stiamo sempre peggio.
109. CAMILLA: Ivana, se ha voglia qualche volta la vengo a trovare per fare un po' di chiacchiere...
110. IVANA: Sì sì, ma io ho piacere... Ah, ma la settimana scorsa... che dopo lei non è venuta in chiesa?
111. CAMILLA: Noi la settimana scorsa non ci siamo viste, però se ha voglia la vengo a trovare la prossima volta
112. IVANA: Eh ma va bene, fa sempre bene, se no stare sempre da soli... si fa meglio così.

Commento (a cura di *Pietro Vigorelli*)

Suddividiamo il testo in tre frammenti: frammento d'apertura (turni 1-2), frammento centrale (turni 3-108) e frammento di chiusura (turni 109-112).

Frammento d'apertura (turni 1-2)

Il primo turno d'Ivana risulta incomprensibile: le frasi sono ben costruite dal punto di vista grammaticale e sintattico ma sono incoerenti. I due sostantivi che potrebbero fare riferimento alla realtà (disciplina, panno) non si capisce a che cosa facciano davvero riferimento e come possano essere tra loro collegati. Un altro dato che colpisce è l'alto tasso di negazioni (non, non, non, niente. 4 parole su 28, tasso 14%).

Frammento centrale (turni 3-108)

Il frammento centrale è caratterizzato dalle *Risposte in eco* della psicologa. A partire dal turno 3 (Adesso è un po' pieno) la psicologa quando prende la parola fa eco alle parole di Ivana (turni 5, 7, 9 e seguenti).

In questo modo *Accompagna Ivana nel suo mondo* e la conversazione può proseguire.

La psicologa inoltre *Non corregge* (turno 97) ma preferisce *Riconoscere le emozioni*, così come lei le percepisce (turni 97, 65, 83, 105).

Un'altra tecnica utilizzata è la *Restituzione del motivo narrativo* (turni 33, 39, 47, 95, 99).

In questa conversazione l'asimmetria tra i due conversanti è evidente, ma la psicologa utilizza due tecniche importanti per ridurre tale asimmetria e per rendere la conversazione più paritaria: Risponde alle domande (turni 71, 89, 103) e lo sa lasciandosi coinvolgere personalmente, parlando di sé, in altre parole *Somministra frammenti della propria autobiografia* (turni 54-57, 71, 73, 89, 103).

Frammento di chiusura (turni 109-112)

Nel frammento conclusivo Ivana, ribadendo quanto già affermato al turno 92 (ho piacere anche me), esprime chiaramente il suo piacere per la conversazione effettuata:

110.IVANA: Sì sì, ma io ho piacere... (...)

112.IVANA: Eh ma va bene, fa sempre bene, se no stare sempre da soli... si fa meglio così.

Conclusione

Osservando i turni verbali di Ivana, questo testo mette in evidenza il passaggio da un parlare apparentemente privo di senso e ricco di negazioni del turno iniziale a un parlare coeso, coerente e che esprime benessere degli ultimi due turni: dall'incomprensibile al comprensibile, dalla negatività al piacere.

Osservando invece i turni verbali della psicologa, si nota che il cambiamento osservato nei turni di Ivana è stato mediato dall'impiego ripetuto di tecniche capacitanti:

- *Risposte in eco*
- *Accompagnare nel suo mondo*
- *Non correggere*
- *Riconoscere le emozioni*
- *Restituzione del motivo narrativo*
- *Somministrare frammenti della propria autobiografia*