

262. Un cambiamento tra l'inizio e la fine della conversazione

Testo inviato da Cristina Dall'Aglio (ASA) e discusso durante il corso "Approccio Capacitante", tenutosi alla Fondazione Arrigo Mazzali Mantova nel periodo novembre 2015 – gennaio 2016. La conversazione è stata trascritta con carta e penna 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 è stato modificato per rispettarne la privacy.

Il conversante

Maria ha 94 anni, scolarità elementare, già commerciante, con una figlia. Vive in RSA da 10 anni. Fino a qualche mese fa deambulava con roller, ora è in carrozzina dopo varie cadute per perdita dell'equilibrio. Presenta segni di ansia e depressione.

Il contesto e la conversazione

Il colloquio avviene nella stanza della signora dopo la messa a letto della sera. Maria all'inizio è pensierosa; durante e dopo il colloquio è più rilassata.

Il testo: *Dal non voler pensare allo sperare*

1. OPERATORE: Ciao Maria, come stai?
2. MARIA: Vorrei dormire e non pensare a niente.
3. OPERATORE: A cosa pensi?
4. MARIA: Andare a casa, sempre questo pensiero... Io credo che più o meno sia per tutti così, una vita intera... proprio così.
5. OPERATORE: Capisco.
6. MARIA: Sì è spento tutto... La mia vita di prima, la mia famiglia e le cose che facevamo assieme, è il mio pensiero, a casa non ci vado più... tiro avanti...
7. OPERATORE: Dove abitavi?
8. MARIA: A Marostica, avevo un negozio di scarpe, poi quando è morto mio marito lo abbiamo venduto e sono venuta a Mantova vicino a mia figlia.
9. OPERATORE: Facevi un lavoro che ti piaceva.
10. MARIA: Sì molto... e poi sono venuta qui per curare il mio mal di testa, e ora non torno più a casa... si lascia lì tutto...
11. OPERATORE: E tua figlia?
12. MARIA: Lei viene tutti i giorni quando torna dall'ufficio, mi racconta un po' di cose, è andata a Suzzara ed ha visto tanti negozi chiusi... anche quello che avevamo era chiuso, è rimasta male e anche io...
13. OPERATORE: Capisco.
14. MARIA: Spero che le cose cambino e che la Iveco non chiuda, dà lavoro a molte famiglie.
15. OPERATORE: Hai ragione.
16. MARIA: Chissà cosa succederà, chiudono tutti...
17. OPERATORE: Dobbiamo sperare che le cose in futuro vadano meglio.
18. MARIA: Spero di dormire, ho tanti pensieri...
19. OPERATORE: Domani verrà tua figlia.
20. MARIA: Sì, lei è tutto per me.

Commento (a cura di *Pietro Vigorelli*)

In questa conversazione si può osservare un cambiamento positivo di stato d'animo di Maria. Vediamo che cosa è successo.

Il cambiamento

Il cambiamento risulta dall'evidenza delle parole all'inizio e alla fine della conversazione: al turno 2 Maria vorrebbe dormire e *non pensare a niente*; verso la fine, al turno 14, *spera* che le cose cambino.

I turni successivi mettono in evidenza il lavoro interiore di Maria:

- al turno 16 è preoccupata per il futuro;
- al turno 18 spera di riuscire a dormire nonostante i tanti pensieri e sentimenti che le affollano la testa;
- al turno 20 esprime il suo sentimento più importante, *la speranza* di rivedere sua figlia:

19.OPERATORE: Domani verrà tua figlia.

20.MARIA: Sì, lei è tutto per me.

Il metodo

Che cosa ha fatto l'operatore per favorire il cambiamento?

Sostanzialmente, con i turni 3 e 5 invita Maria a parlare (come stai? che cosa pensi?), poi lascia che sia Maria a condurre la conversazione e lei si limita ad ascoltarla con attenzione, a prenderla sempre sul serio, a fare qualche domanda di approfondimento o a fornire risposte empatiche (capisco, capisco, hai ragione).

Sono proprio la rinuncia a condurre la conversazione e la scelta invece di lasciarsi condurre e di accompagnare che sono alla base del risultato ottenuto.