

### **283. Sulla terapia del riconoscimento. Sull'ascolto attivo e partecipe, sul bisogno di sentirsi riconosciuti**

La conversazione è stata registrata da Pietro Vigorelli 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.

#### **Il conversante**

Alba, così la chiamerò, ha 76 anni. Ha una demenza tipo Alzheimer di grado lieve-moderato (MMSE 15). Vive nella propria casa, a qualche centinaio di metri dalla figlia che se ne occupa costantemente. La sua vita è contrassegnata da lutti avvenuti tragicamente. Da alcuni anni presenta disturbi neurocognitivi ingravescenti: deficit mnesici, confusione, disorientamento, errori di riconoscimento delle persone.

Da alcuni mesi è iniziata l'assistenza da parti di badanti, scelte tra quelle già esperte di persone con Alzheimer. Cambiano in media ogni 10 giorni a causa dell'intolleranza di Alba e dei suoi comportamenti aggressivi. Alterna momenti di lucidità con altri di confusione, disorientamento e aggressività; presenta marcati deficit mnesici di cui a tratti è consapevole.

Attualmente è in cura con antipsicotici atipici, cammina in modo autonomo, ma con incertezza ed elevato rischio di cadute; è abbastanza autonoma nell'igiene. Necessita di assistenza continua.

#### **Il contesto e la conversazione**

In questo caso la terapia capacitante è strutturata in incontri periodici con intervalli che vanno da una a quattro settimane. Ogni incontro è costituito da 4 parti:

- una prima parte di accoglienza in sala d'attesa in cui saluto la signora e i suoi accompagnatori (pochi minuti);
- una seconda parte in cui parlo con la signora (7-20 minuti);
- una terza parte in cui parlo con uno o più accompagnatori (in questo caso la figlia, il genero, la badante (20-30 minuti);
- una quarta parte di congedo in cui faccio alla signora una breve restituzione di quanto è stato detto, poi saluto tutti (alcuni minuti).

Il colloquio che è stato registrato è il settimo. Alba ha un aspetto particolarmente mesto. L'accompagnamento in studio offrendole il braccio. Partecipa volentieri al colloquio. Il ritmo della conversazione è lento. E' la seconda giornata di pioggia ininterrotta.

Durata della conversazione con Alba: 7 minuti.

#### **Il testo: *Le persone che mi dovrebbero capire mi capiscono meno degli altri***

1. ALBA: Sono stanca...
2. CONVERSANTE: ... Stanca... e un po' giù.
3. ALBA: Sì, va bene che piove... (*breve pausa*) Non miglio tanto. Da quando sono così mi sento un nessuno... proprio così, un nessuno.
4. CONVERSANTE: ... Nessuno... forse perché in pochi la capiscono.
5. ALBA: Proprio così... proprio le persone che mi dovrebbero capire mi capiscono meno degli altri... insomma, andiamo avanti così... speriamo bene.
6. CONVERSANTE: ... C'è un filo di speranza.
7. ALBA: Speriamo, almeno quello...
8. CONVERSANTE: (*lungo silenzio*) Io la vedo sempre volentieri.
9. ALBA: Anch'io... speravo... capisco che può essere una cosa lunga, ma c'è sempre questa cosa che rode (*con una mano indica lo stomaco*)... passa il tempo ma lei non passa mai...

10. CONVERSANTE: (*lungo silenzio*) Parliamo di questa cosa che rode.  
11. ALBA: (*breve pausa*) Di non sentirmi bene... Le persone intorno mi dicono di portare pazienza... ma la pazienza sta andando via... (*pausa*) Oh Signore Signore...  
12. CONVERSANTE: ... E' una situazione un po' dura...  
13. ALBA: Sì, molto dura... non prendendo niente, si sa che devo guarire da sola. Non c'è un medicinale...  
14. CONVERSANTE: (*breve pausa*) Sì... almeno qui abbiamo qualche minuto di pace.  
15. ALBA: Eh sì sì.  
16. CONVERSANTE: (*breve pausa*) Posso fare qualcosa per lei, qualcos'altro?  
17. ALBA: (*breve pausa*) Non credo, perché la cosa più importante è quella. Comunque... qualsiasi cosa mi chiede... rispondo giusto. Vuol dire che sto migliorando.

### **Commento**

Dopo questa conversazione ho parlato col figlio e insieme l'abbiamo riascoltata. È stato molto sorpreso e ha detto, pensoso, *ma tutto fila, ha detto tutto giusto, come se non ci fosse niente!*

Questo è quello che succede con un colloquio capacitante (con una serie di colloqui capacitanti).

Alla base dei buoni risultati ottenuti ci sono le tecniche utilizzate. Analizziamole insieme.

### **Analisi del testo**

Fin dalle sue prime parole

1.ALBA: *Sono stanca...*

ho ascoltato con molta attenzione, non ho avuto fretta di rispondere. Ho ascoltato, sono stato qualche momento in silenzio, ho riflettuto, poi le ho fatto eco

2.CONVERSANTE: ... *Stanca...*

e ho aggiunto un riconoscimento dell'emozione che percepivo nelle sue parole e nel suo aspetto

*e un po' giù.*

Le tecniche di ascoltare, rispettare le pause e la lentezza, fare eco, riconoscere le emozioni, producono subito un risultato: al turno 3 Alba parla più a lungo, le sue frasi sono ben costruite e coerenti:

3.ALBA: *Sì, va bene che piove... (breve pausa) Non miglioro tanto. Da quando sono così mi sento un nessuno... proprio così, un nessuno.*

Anche in questo caso ascolto con attenzione, rispetto le pause (indicate nel testo con i puntini di sospensione), la lentezza, non ho fretta di rispondere, taccio alcuni secondi, poi le faccio eco e, dopo una breve pausa di riflessione, le restituisco quello che credo di avere capito del senso delle sue parole:

4.CONVERSANTE: ... *Nessuno... forse perché in pochi la capiscono.*

Alba si sente riconosciuta, conferma la mia restituzione e la amplia in modo coerente:

5.ALBA: *Proprio così... proprio le persone che mi dovrebbero capire mi capiscono meno degli altri...*

In questo caso il risultato è ancora più importante. Alba, che si è sentita ascoltata e riconosciuta nel suo essere un interlocutore valido e nei suoi sentimenti, si apre alla speranza

*insomma, andiamo avanti così... speriamo bene.*

Al turno 6 ancora le restituisco, con parole mie, il nuovo sentimento che si è manifestato nelle sue parole:

*6.CONVERSANTE: ... C'è un filo di speranza.*

Alba si sente riconosciuta e conferma la sua speranza:

*7.ALBA: Speriamo, almeno quello...*

Con le sue parole Alba esprime speranza ma anche tristezza. Desidero consolarla, non so che parole utilizzare, mi fermo in silenzio a riflettere, poi scelgo di raccontarle qualcosa di me, su quello che io sto provando nel *qui e ora* con lei:

*8.CONVERSANTE: (lungo silenzio) Io la vedo sempre volentieri.*

Così come io mi sono permesso di parlare dei miei sentimenti, così fa anche lei.

*9.ALBA: Anch'io... speravo... capisco che può essere una cosa lunga, ma c'è sempre questa cosa che rode (con una mano indica lo stomaco)... passa il tempo ma lei non passa mai...*

Questa volta Alba esprime anche un sentimento negativo che le rode dentro, che forse non ha altre occasioni di poter esprimere. Si rende conto che il tempo passa e lei non migliora.

Nel turno successivo io non fuggo, accolgo la sua sfiducia, così come al turno 6 avevo accolto la sua speranza:

*10.CONVERSANTE: (lungo silenzio) Parliamo di questa cosa che rode.*

Alba dopo una breve pausa descrive con maggiori dettagli quello che le rode dentro, le cause della sua sofferenza e della sua sfiducia:

*11.ALBA: (breve pausa) Di non sentirmi bene... Le persone intorno mi dicono di portare pazienza... ma la pazienza sta andando via... (pausa) Oh Signore Signore...*

Al turno successivo io cerco ancora di restituire con le mie parole il riconoscimento delle sue emozioni, anche se sono negative:

*12.CONVERSANTE: ... E' una situazione un po' dura...*

Alba si sente capita, legittimata, accolta, riconosciuta e ribadisce il suo sentire, motivandolo con la mancanza di medicine che la possano far guarire:

*13.ALBA: Sì, molto dura... non prendendo niente, si sa che devo guarire da sola. Non c'è un medicinale...*

Ancora una volta vorrei poterla consolare, faccio una breve pausa di riflessione per trovare parole adeguate e, come al turno 8, le rispondo facendo riferimento a quello che io sto provando, nel *qui e ora* insieme a lei:

*14.CONVERSANTE: (breve pausa) Sì... almeno qui abbiamo qualche minuto di pace.*

Anche Alba si sente riconosciuta nelle mie parole e assente:

*15.ALBA: Eh sì sì.*

La conversazione volge al termine e dopo una breve pausa chiedo ad Alba se posso fare qualcos'altro per lei:

*16.CONVERSANTE: (breve pausa) Posso fare qualcosa per lei, qualcos'altro?*

Anche Alba fa una breve pausa. Io non la incalzo, aspetto in silenzio ed è lei a concludere:

*17.ALBA: (breve pausa) Non credo, perché la cosa più importante è quella. Comunque... qualsiasi cosa mi chiede... rispondo giusto. Vuol dire che sto migliorando.*

Con le sue ultime parole Alba afferma che

- la cosa più importante per lei è quella, avere qualche minuto in pace insieme;
- si sente abbastanza lucida, perché è riuscita a parlare in modo coerente;
- addirittura le pare di stare un po' meglio.