

291. E' solo questione di soldi?

Testo inviato da S.Z. (assistente sociale). 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, il contesto e la conversazione

La signora Martina è un'anziana di 86 anni, vive sola in un appartamento per cui paga un affitto di circa 300 euro.

Ancora abbastanza autosufficiente, deambula con l'ausilio di un bastone, compie le attività del quotidiano in autonomia, talvolta si avvale dell'aiuto di un'amica che l'accompagna a fare la spesa.

Dei sette figli che aveva tre sono deceduti, due vivono lontano e hanno a loro volta difficoltà economiche, altri due vivono in modo marginale. Nessuno dei figli può essere considerato un punto di riferimento né morale né economico per l'anziana.

La signora ha una pensione di circa 660 euro, con la quale deve fronteggiare tutte le spese del quotidiano. È una signora molto parsimoniosa che riesce a gestire bene le sue risorse, necessita però di colloqui di supporto e di aiuti economici sporadici per affrontare le spese impreviste.

Fissiamo un colloquio durante il quale mi chiede un aiuto economico per pagare le spese condominiali.

Il testo: Le spese di condominio

1. Assistente sociale: CIAO MARTINA, COME VA?
2. Martina: CIAO SILVIA. EH VA DA VECCHIA, COME VUOI CHE VADA (*sorride*)
3. Assistente sociale: MA SU MARTINA CHE SEI ANCORA IN GAMBA!
4. Martina: AH SI' SI' SONO IN GAMBA, MA VADO IN GIRO COL BASTONE E SONO SEMPRE SOLA. E' DIFFICILE A QUESTA ETA' FARE TUTTO DA SOLI.
5. Assistente sociale: IMMAGINO MARTINA CHE NON SIA SEMPLICE, MA TU SEI UNA DONNA FORTE E TE LA SEI SEMPRE CAVATA BENE!
6. Martina: AH E' VERO CHE SONO FORTE, TE LO SAI CHE COSA HO PASSATO NELLA VITA. IL MIO GRANDE SBAGLIO E' STATO SPOSARMI COL ROSSI. LO SAI, VOGLIO RACCONTARTI QUESTA COSA CHE NON TI HO MAI DETTO: IL GIORNO DEL MIO MATRIMONIO, QUANDO ERO ALL'ALTARE NON MI SENTIVO BENE, NON ERO TRANQUILLA, COME SE VOLESSI DIRE DI NO. ALLORA MI SONO GIRATA VERSO MIO PADRE CHE HA FATTO CENNO CON LA TESTA (*ha annuito*) E ALLORA IO MI SONO RIGIRATA VERSO IL ROSSI E HO DETTO SI'. MA NON ERO FELICE.
7. Assistente sociale: PURTROPPO MARTINA CON IL SENNO DI POI SEMBRA TUTTO PIU' FACILE ED E' PIU' CHIARO RIGUARDARE AL PASSATO.
8. Martina: EH LO SO, MA E' STATA MOLTO DURA. SENTI, ALLORA COME FACCIAMO PER LE SPESE CONDOMINIALI, PUOI DARMI UNA MANO?

9. Assistente sociale: MARTINA CI PROVIAMO, COME TI AVEVO SPIEGATO AL TELEFONO ABBIAMO UN PO' DI PROBLEMI CON I FINANZIAMENTI, PARLERO' DELLA TUA SITUAZIONE CON LA RESPONSABILE E POI TI POTRO' DARE UNA RISPOSTA PRECISA.
10. Martina: MA IO COME FACCIO PERO' SE NON MI AIUTATE.
11. Assistente sociale: MARTINA NON TI HO DETTO CHE NON TI AIUTIAMO, TI STO SPIEGANDO CHE AL MOMENTO NON POSSO GARANTIRTI CHE POSSO FARTI UN CONTRIBUTO ECONOMICO COSI' CORPOSO (*mille euro*).
12. Martina: MAMMA MIA, E IO COME FACCIO. NON MI DATE PIU' I SOLDI PERCHE' HO RIFIUTATO LA CASA POPOLARE? (*Qualche mese prima alla signora era stato assegnato un alloggio ERP non idoneo a causa delle barriere architettoniche. Questa cosa aveva mandato in confusione e in agitazione Martina perché non si sentiva pronta ad affrontare un trasloco*)
13. Assistente sociale: MARTINA, LA QUESTIONE DELLA CASA POPOLARE NON C'ENTRA, E' CHIARO CHE SECONDO ME HAI PERSO UN'OPPORTUNITA', TI AVREI AIUTATO E SOSTENUTO PER TUTTO IL PERIODO NECESSARIO AL TRASLOCO.
14. Martina: SI' MA SILVIA, IO SONO VECCHIA, COME FACCIO A LASCIARE TUTTO QUELLO CHE HO QUI?
15. Assistente sociale: MARTINA, MA COS'HAI QUI?
16. Martina: NIENTE... PERO' CONOSCO LA ZONA E MI ORIENTO BENE. SILVIA, I CAMBIAMENTI SONO BRUTTI PER UNA VECCHIA. IO SONO ANDATA IN CONFUSIONE E NON CAPIVO PIU' NIENTE.
17. Assistente sociale: MA ORA CHE HAI RINUNCIATO, TI SENTI PIU' TRANQUILLA?
18. Martina: SI', PERO' MI SENTO IN COLPA PERCHE' HO PAURA CHE NON MI AIUTI PIU'!
19. Assistente sociale: MARTINA, NON DEVI SENTIRTI IN COLPA, QUESTO SAREBBE STATO UN CAMBIAMENTO CHE FORSE TI AVREBBE PORTATO A STARE MEGLIO A LIVELLO ECONOMICO, MA NON SAPPIAMO SE SARESTI STATA MEGLIO A LIVELLO EMOTIVO. LO SO CHE I CAMBIAMENTI SONO MOMENTI DIFFICILI DA AFFRONTARE E FORSE IL MIO SOLO AIUTO NON SAREBBE BASTATO. NE HAI PARLATO CON I TUOI FIGLI? TI SEI CONFRONTATA CON LORO?
20. Martina: MA NOO SU! NON POSSO ANDARE A ROMPERGLI PER QUESTE COSE, SU! SONO COSE MIE, DEVO FARE DA SOLA. NON HO MAI POTUTO CONTARE SU DI LORO.
21. Assistente sociale: QUANTE VOLTE LI SENTI?
22. Martina: A LUIGI LO CHIAMO UNA VOLTA A SETTIMANA E A MATTEO LO SENTO ANCHE MENO. OGNI TANTO MI CHIAMA PER SAPERE COME STO.

23. Assistente sociale: E I TUOI NIPOTI LI SENTI OGNI TANTO?
24. Martina: MOLTO RARAMENTE, ANCHE PERCHE' IO NON POSSO ESSERE LA NONNA CHE GLI DA' I SOLDI, NON BASTANO PER ME!
25. Assistente sociale: SI' MARTINA, E' VERO CHE NON PUOI DARGLI I SOLDI, PERO' POTRESTI... (*mi interrompe*)
26. Martina: MA NO DAI, E' LO STESSO... IN FAMIGLIA SIAMO COSI', CI INTENDIAMO E ANDIAMO D'ACCORDO, MA OGNUNO FA PER SE'. I ROSSI SONO COSI', SE HAI QUEL GENE LI' QUALCOSA IN TE NON VA. PER ESEMPIO LUIGI E' MOLTO SIMILE A SUO PADRE, MA COSA CI POSSO FARE IO, MICA E' COLPA SUA SE E' FIGLIO DI SUO PADRE, E' COME AVERE UNA TARA... IN QUELLA FAMIGLIA SONO TUTTI UN PO'... DAI SILVIA HAI CAPITO COSA INTENDO.
27. Assistente sociale: VUOI DIRE CHE SONO UN PO' MATTI?
28. Martina: NOO, NO MATTI, PERO' UN PO' COSI'. CIOE' PER ESEMPIO SE TI DICONO UNA COSA NON E' MAI QUELLA, MA NON LO FANNO CON CATTIVERIA O CON L'INTENZIONE DI DIRTI UNA BUGIA... SONO COSI'... PER ESEMPIO LUIGI... SE LUI DOVESSE PAGARE AFFITO E BOLLETTE NON SAREBBE CAPACE.
29. Assistente sociale: MARTINA, FORSE VUOI DIRE CHE NON SONO PERSONE RESPONSABILI.
30. Martina: ECCO, QUESTA E' LA PAROLA GIUSTA. MATTEO E' GIA' DIVERSO, INFATTI LUI SI E' FATTO LA SUA FAMIGLIA E IO SONO CONTENTA CHE SIA LONTANO DA QUA. COMUNQUE SIA... ALLORA COSA FACCIAMO?
31. Assistente sociale: DUNQUE MARTINA, FACCIAMO CHE DOPO AVER PARLATO CON LA RESPONSABILE TI CHIAMO. VOLEVO ANCHE PROPORTI QUESTA COSA SE TI PUO' ESSERE D'AIUTO. DA POCO HANNO APERTO UN EMPORIO SOLIDALE, SI CHIAMA COSI'. E' UNA SPECIE DI SUPERMERCATO DOVE VAI A FARE LA SPESA. ESSENDO IN CARICO AL SERVIZIO TI DANNO UNA TESSERINA DOVE TI SCALANO I PUNTI MAN MANO CHE ACQUISTI E TU NON PAGHI NULLA. SOSTANZIALMENTE E' IL CONCETTO DEL PACCO SPESA DELLA CARITAS, PERO' I PRODOTTI LI SCEGLI TU. TI HO PENSATA PERCHE' POTREBBE ESSERE UNA BUONA COSA PER FARTI RISPARMIARE I SOLDI DELLA SPESA.
32. Martina: AH, MA IO NON MANGIO MOLTO, CHE COS'HANNO LI'?
33. Assistente sociale: HANNO PRODOTTI ALIMENTARI DI VARIO GENERE, COMPRESO FRUTTA E VERDURA... MARTINA, TI VEDO PERPLESSA. COSA C'E' CHE NON VA? TE LO STO PROPONENDO, NON E' OBBLIGATORIO CHE TU ACCETTI.
34. Martina: SI' SI' LO SO... MA NON VORREI CHE DOPO PENSI CHE IO RIFIUTO TUTTO E VOGLIO SOLO I SOLDI. E' CHE IO DAVVERO MANGIO POCO, LA SERA NON CENO... COSA MANGIO A FARE, TANTO SONO DA SOLA.

35. Assistente sociale: SEI DA SOLA, MA DEVI MANGIARE SE NON VUOI RIDURTI PELLE E OSSA E IN PIU' DEVI MANGIARE PER PROCURARTI L'ENERGIA NECESSARIA AL TUO FISICO.
36. Martina: SI' SI', MA A ME BASTA POCO E POI DOVE SAREBBE?
37. Assistente sociale: NELLA ZONA DELL'IPERCOOP I MALATESTA.
38. Martina: AH MA E' LONTANO!
39. Assistente sociale: SI' E' VERO, PERO' MI DICI SEMPRE CHE LA TUA AMICA TI ACCOMPAGNA A FARE LA SPESA.
40. Martina: SI' E' VERO...
41. Assistente sociale: MARTINA, STAI ANDANDO IN CRISI?
42. Martina: SI'.
43. Assistente sociale: MARTINA, STAI TRANQUILLA, QUESTO NON E' UN MOTIVO PER ANDARE IN CRISI. E NON E' MIA INTENZIONE FARTI CONFUSIONE. TE L'HO PROPOSTO SOLO PERCHE' PENSO CHE POSSA ESSERE UN AIUTO. SE COSI' NON E' FACCIAMO FINTA DI NIENTE, FACCIAMO COME SE NON TI AVESSI DETTO NULLA.
44. Martina: SILVIA, IO LO SO CHE MI VUOI AIUTARE E NON VOGLIO SEMBRARE CHE NON ACCETTO NIENTE E CHE FACCIAMO LA DIFFICILE, VEDI QUESTI VESTITI, CE LI HO DA UNA VITA E QUESTA COLLANA ME L'HA REGALATA LA MIA AMICA.
45. Assistente sociale: MARTINA FERMATI! STAI TRANQUILLA, IO NON PENSO CHE TU VOGLIA FARE LA DIFFICILE, E SONO MOLTO CONTENTA CHE NONOSTANTE I TUOI PROBLEMI ECONOMICI NON TI SEI LASCIATA ANDARE, MA ANCORA CI TIENI A PRESENTARTI VESTITA BENE E IN ORDINE CON TUTTE LE TUE COSINE ABBINATE.
46. Martina: (*ride*) EH SI' ALMENO CI PROVO.
47. Assistente sociale: VA BENE MARTINA, ALLORA RIMANIAMO D'ACCORDO COSI'. TI CHIAMO IO.
48. Martina: PASSERA' MOLTO TEMPO?
49. Assistente sociale: NO MARTINA, TRANQUILLA.
50. Martina: VA BENE, ALLORA VADO?
51. Assistente sociale: SI' MARTINA, SE NON MI VUOI DIRE ALTRO POSSIAMO SALUTARCI
52. Martina: VA BENE. CIAO SILVIA. MI RACCOMANDO IMPEGNATI.

53. Assistente sociale: OK MARTINA. A PRESTO.

Commento (a cura di *Pietro Vigorelli*)

Dopo la lettura del testo il gruppo ha lavorato sulle parole dell'assistente sociale e su quelle di Martina.

Il lavoro di gruppo sulle parole di Martina

- Nelle parole di Martina quali bisogni sono emersi?
- Nelle parole di Martina quali emozioni sono emerse?

Il lavoro di gruppo sulle parole dell'assistente sociale

- Nelle parole con cui l'assistente sociale ha risposto, che ruolo ha giocato il suo *io professionale*?
- Nelle parole con cui l'assistente sociale ha risposto, che ruolo ha giocato il suo *io personale-naturale*?
- Nelle parole dell'assistente sociale quali emozioni sono emerse?

Quali parole per prime?

È stato osservato che al turno 3 l'Assistente sociale si affretta a consolare e incoraggiare Martina, al turno 9 si affretta a cercare una soluzione al problema del sussidio.

Leggendo i turni precedenti di Martina 2 e 8 è stato osservato l'emergere del suo scoramento (turno 2: *Da vecchia. Come vuoi che vada?*) e della sua fatica (turno 8: *è stata molto dura*).

Vista la rilevanza emotiva di queste parole, un operatore capacitante potrebbe rispondere *prima* col *Riconoscere le emozioni*, poi col *negoziare una soluzione ai problemi concreti* emersi.