

297. Su un dialogo imperfetto tra l'assistente sociale e l'utente

Testo inviato da K.L. (assistente sociale). Il nome dell'utente, dei suoi familiari e dei luoghi sono stati modificati per impedirne l'identificazione, nel rispetto della privacy.

Il conversante, la conversazione e il contesto

Anteo è un anziano affetto da deterioramento cognitivo di grado severo, con discrete autonomie motorie ma parzialmente disorientato, incontinente; vive con la moglie Marisa (terzo matrimonio della signora), mio interlocutore, una signora sulla sessantina notevolmente problematica, in carico al Servizio Disabilità, e un figlio della stessa, Marco in carico al Servizio Psichiatrico, avuto dal secondo marito. Marisa ha altre due figlie, delle quali una (avuta dal primo marito) vive al Nord con un proprio nucleo familiare, e un'altra, Paola (l'unica figlia naturale dell'anziano) vive a Cecina. Paola è uscita dal nucleo familiare da alcuni anni, convive con il compagno e non vuole coltivare i rapporti con la famiglia d'origine; Paola è stata contattata dal Servizio e ha spiegato le sue ragioni, ma la madre ha tutt'altra versione, affermava persino che il compagno la trattenesse con la forza. Questo è stato per anni il motivo di "lotta a tutti", Marisa chiedeva ovunque e in qualsiasi modo (è una signora "dalla denuncia facile") di riavere "la figlia di Marozzi", imputandole la colpa di aver fatto ammalare il padre per il grosso dispiacere.

Marisa è un'abile manipolatrice, abituata ad avere il controllo sui propri cari, nessuno prende decisioni se non lei, e nessuno può avere idee e opinioni diverse dalle sue. Essendo la regista, e non avendo la piena consapevolezza delle "cose da fare" per il marito, la gestione assistenziale è presto risultata poco adeguata, e per questo è stata fatta una segnalazione al Giudice Tutelare, cercando il consenso della famiglia (per esempio, l'anziano non ha un piano terapeutico perché al momento di presentarsi ad una visita specialistica Marisa decide di non portarlo e preferisce somministrargli l'ansiolitico che era stato prescritto a lei stessa).

Nel dialogo telefonico trascritto qui sotto, l'espressione "quel giorno" si riferisce ad una visita domiciliare di una ventina di giorni prima, fatta congiuntamente alla collega (Elisa) che ha in carico la signora, e all'Amministratore di sostegno nominato alcuni mesi prima, un avvocato, che in quell'occasione ha spiegato che - tra l'altro - sarebbe stata l'assistente sociale a gestire la pensione di Anteo, versando sul loro conto un bonifico fisso settimanale e pagando invece in modo diretto, per loro conto, le utenze. Cosa che ha fatto inferocire Marisa. La visita si è conclusa con la chiamata della signora al 112, perché voleva denunciarmi alla polizia (poi intervenuta al domicilio) per truffa. Da quel momento, mi ribadisce telefonicamente quasi tutti i giorni che l'ho truffata (le telefonate durano dai 30 ai 60 minuti).

I toni della signora, in questo colloquio (ma anche negli altri) sono stati molto accesi, ha gradualmente alzato la voce, sempre di più, fino ad urlare nelle ultime battute.

Il testo: (colloquio telefonico) *Tu mi hai truffato*

1. Assistente sociale: PRONTO.
2. Marisa: PRONTO... KATIA?
3. Assistente sociale: Sì, BUONGIORNO MARISA.
4. Marisa: BUONGIORNO!... (*alza subito la voce*) ALLORA KATIA... DOVE SONO I DOCUMENTI DI ACCOMPAGNA? E DOVE' L'ACCOMPAGNA? IL MARESCIALLO HA DETTO CHE DEVO AVERE UNA DONNA, LA DONNA VA PAGATA, ME LA DEVE PAGARE IL COMUNE, L'HA DETTO ANCHE L'AVVOCATO!... PERCHE' NON MI HAI CHIAMATA DA QUEL GIORNO?
5. Assistente sociale: I DOCUMENTI LI HA L'AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO, SI RICORDA CHE LI HA PRESI QUEL GIORNO A CASA PER ANDA...

6. Marisa A: *(mi interrompe)* KATIA!... NO, LI DEVE AVERE LEI, NO... L'AVVOCATO NON SERVE, MI HAI TRUFFATA, NON HAI PARLATO CHIARO, PERCHE' NON MI HAI DETTO CHE ANDAVAMO DAL GIUDICE PER QUEL MOTIVO? PERCHÈ NON MI HAI SPIEGATO PRIMA COME SI FACEVA A CHIEDERE L'ACCOMPAGNA? SE IO VOGLIO ANDARE IN SLOVENIA PER DUE MESI COME FACCIO? MIA FIGLIA HA DETTO CHE NON POSSO, LA PENSIONE DI MAROZZI *(chiama il marito per cognome)* LA PUÒ GESTIRE LEI, O IO, MIO NIPOTE HA GIÀ SCRITTO UNA MAIL A RENZI, MAZZARELLA E LA D'URSA! TUTTI!
7. Assistente sociale: MARISA, FACCIA I PASSI CHE CREDE, MA IO NON HO TRUFFATO NESSUNO, LE HO SPIEGATO PIU' VOLTE DI COSA SI TRATTAVA, E COME LE HO GIÀ DETTO, E' IL GIUDICE POI A FARE IL DECRETO E A DARE DEI POTERI ALL'AVVOCATO... E COME SI FA A CHIEDERE L'ACCOMPAGNO GLIEL'HO DETTO PIU' VOLTE...
8. Marisa: *(mi interrompe)* KATIA!.. NON E' VERO NIENTE, HAI MESSO BUGIA, HO I TESTIMONI, AVEVI DETTO CHE IL GIUDICE MI POTEVA AIUTARE A RIAVERE PAOLA *(la figlia maggiorenne uscita dal nucleo familiare anni fa, alla quale non perdona il distacco)*, C'ERA ANCHE ELISA E MARCO, HO I TESTIMONI IO! IL MARESCIALLO HA DETTO CHE SENZA LA MIA FIRMA NON POTEVI FARE NIENTE...
9. Assistente sociale: MARISA... *(cerco di prendere parola ma vengo nuovamente interrotta)*
10. Marisa: LA LEGGE ITALIANA RESISTE! NON POTEVI! E ADESSO DEVI DIRE AL GIUDICE DI TOGLIERE TUTTO! IO L' NON RITORNO, MI HA DETTO "ZITTA!"... NON MI HAI FATTO PARLARE!
11. Assistente sociale: NO MARISA, QUESTO NON POSSO FARLO, SE VOLETE FARE RICORSO LO FATE VOI E SPIEGATE AL GIUDICE COSA E PERCHE' NON VOLETE L'AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO... IN UDIENZA IL GIUDICE LE HA CHIESTO SE LEL... *(mi interrompe)*
12. Marisa: NO NO NONONOOO..TU HAI IMBROGLIATO TUTTI E LO FAI TU! HAI IMBROGLIATO ANCHE IL GIUDICE, L'AVVOCATO *(intende un avvocato d'ufficio che li segue nel penale per la causa con la figlia Paola)* MI HA DETTO CHE IL GIUDICE NON VA MICA IN GIRO PER LE CASE A CERCARE INVALIDI, LE INFORMAZIONI LE HAI DATE TU! TU HAI SEMPRE MESSO BUGIA!
13. Assistente sociale: MARISA POSSO PARLARE!?! *(alzo un po' la voce anch'io)*... ALLORA, LE HO SEMPRE DETTO CHE IO AVREI FATTO UNA SEGNALAZIONE, E INFATTI NON HO CHIESTO CHE VI FACESSE GESTIRE I SOLDI DI ANTEO, MA HO SEGNALATO LE VOSTRE DIFFICOLTA'... SIETE 3 INVALIDI, IO SONO L'ASSISTENTE SOCIALE DEL SERVIZIO ANZIANI E HO IN CARICO ANTEO, CHE HA BISOGNO DI AIUTO E A DARGLI QUESTO AIUTO SIETE LEI E MARCO, ENTRAMBI AVETE I VOSTRI PROBLEMI E NON... *(mi interrompe)*
14. Marisa: KATIAA! IO NON SONO INVALIDA, NON MI HANNO DATO... HO CHIESTO MOLTE VOLTE!
15. Assistente sociale: NON PARLO DELLA PENSIONE, QUELLA NON CE L'HA, MA HA UN'INVALIDITA' RICONOSCIUTA, DEL 67% GIUSTO?... PER I SUOI PROBLEMI DI SALUTE, INTENDEVO QUESTO, E MARCO... *(mi interrompe)*
16. Marisa: KATIA! HAI IMBROGLIATO TUTTI! ADESSO TI CHIAMERA' ANCHE ENRICA, LA CUGINA DI MAROZZI, TI CHIAMERA' ANCHE...
17. Assistente sociale: MI PUÒ FAR CHIAMARE DA CHI VUOLE, MA LE VOGLIO DIRE UNA COSA, SE ME LA LASCIA DIRE: MI DISPIACE DAVVERO MOLTO DI SENTIRLA COSÌ E DI SAPERE CHE STA COSÌ MALE *(questo è l'unico momento in cui rimane in silenzio)*, MA IO HO FATTO SOLO IL MIO LAVORO... *(mi interrompe)*

18. Marisa: NO NONONONOOOO... NON HAI FATTO IL TUO LAVORO, IO HO FATTO AIUTO A TANTI ANZIANI E MAI, MAI, MAI HO SENTITO UNA COSA COSÌ! IO TI FACCIU PERDERE IL LAVORO! KATIA... IO GIURO SUI MIEI 3 FIGLI CHE TI FACCIU PERDERE IL LAVORO!
19. Assistente sociale: GRAZIE...
20. Marisa: TRUFFATO, TU HAI MESSO BUGIE! TUTTA COLPA TUA! NON HAI DETTO CHIARO, TUTTI GLI ALTRI PRIMA HANNO PARLATO CHIARO, TU NO, HAI DETTO CHE L'AVVOCATO PRENDEVA LA PENSIONE, NON SI FA, QUELLA E' LA PENSIONE DI MAROZZI E IO SONO CAPACE! HAI TRUFFATO, NON HAI DETTO! MIO NIPOTE HA GIA' SCRITTO! IO BRUCIO TUTTO CON LA BENZINA, TU LO SAI!
21. Assistente sociale: NO, IO HO FATTO IL MIO LAVORO, E ADESSO VORREI SAPERE UNA COSA, DEVE RISPONDERMI: ALL'INIZIO DELLA TELEFONATA HA PARLATO DELLA DONNA, ANCHE QUESTO GLIEL'HO GIA' DETTO, IO NON HO UNA DONNA COME INTENDE LEI E NEMMENO GLIELA POSSO PAGARE, MA SI RICORDA CHE A CASA QUEL GIORNO, PRIMA CHE SCOPPIASSE... QUEL... LITIGIO... (*mi interrompe*)
22. Marisa: QUELLO NON E' LITIGIO, QUELLA E' TRUFFA! LEGGE RESISTE! TU HAI MESSO BUGIE!
23. Assistente sociale: NO, NON LO E'... MA VOGLIO SAPERE SE QUELLO CHE AVEVAMO CONCORDATO QUEL GIORNO, CIOE' DI MANDARLE UNA DONNA UN'ORA TUTTI I GIORNI PER AIUTARVI CON ANTEO, IN ATTESA DELL'ESITO DELL'ACCOMPAGNO, ADESSO POSSO FARLO PARTIRE?... POSSO MANDARVI UNA DONNA CHE LO AIUTI A... (*mi interrompe*)
24. Marisa: NO! NO! L'AVVOCATO, ADESSO PARLI CON L'AVVOCATO... VAI DAL GIUDICE E... HAI IMBROGLIATO TUTTI, ANCHE IL GIUDICE, NON DOVEVI!
25. Assistente sociale: MARISA ADESSO BASTA! NON HO IMBROGLIATO NESSUNO E SONO ANCHE STANCA DI SENTIRMELO DIRE, HO FATTO IL MIO LAVORO, CHE LEI LO CAPISCA O MENO, E ADESSO LA DEVO SALUTARE, BUONA GIORNATA!

Commento (a cura di *Pietro Vigorelli*)

Durante la sessione di formazione abbiamo lavorato in parte sul testo e in parte sul resoconto orale dell'assistente sociale che ha sottolineato il tono di voce alto e adirato di Marisa.

Il gruppo si è interrogato:

- Dov'è il disagio di Marisa? In che cosa consiste? Che cos'è che la fa arrabbiare?
- Inventario dei motivi narrativi di Marisa.
- Inventario delle emozioni di Marisa.
- Qual è lo stile colloquiale di Marisa?
- Possiamo immaginare la diagnosi di un disturbo psichiatrico per Marisa?
- Dov'è il disagio dell'assistente sociale? In che cosa consiste? Che cos'è che la fa esasperare?
- Inventario delle emozioni dell'assistente sociale.
- Qual è lo stile colloquiale dell'assistente sociale?
- L' assistente sociale che cosa ha detto per arginare l'ira di Marisa?
- L' assistente sociale che cosa ha detto per trovare una via d'uscita per salvaguardare se stessa?
- Quali risultati ha ottenuto?
- Avrebbe potuto scegliere altre parole?
- Avrebbe potuto ottenere risultati diversi?
- Abbiamo qualcosa da suggerire a Katia?

Alla fine della sessione il gruppo ha riflettuto sui dialoghi perfetti e imperfetti e ha cercato di rispondere alle seguenti questioni:

- L'assistente sociale può esigere dall'utente che questi rispetti le regole elementari del dialogo e della buona educazione?
- Che cosa fare quando l'utente non rispetta le regole elementari del dialogo e della buona educazione?

Il gruppo si è dichiarato impotente nel trovare parole che assicurino una conversazione-convivenza sufficientemente felice con Marisa e si è chiesto come sia possibile aiutare Katia a reggere la situazione.

Secondo il gruppo

- Katia fa bene a restare ferma nel fare le scelte che la sua professionalità le suggerisce.
- Marisa è così com'è, verosimilmente non cambierà e non sarà comunque soddisfatta delle risposte di Katia. Marisa infatti è in lotta con tutti, vuole controllare tutti e continuerà a inveire contro chi le impedisce questo suo ruolo onnipotente.
- Katia fa bene a condividere il peso emotivo del caso con l'équipe (l'équipe infatti si è mostrata molto solidale).