

SUGLI INCENTIVI A PARLARE

Testo inviato da Arianna Cocco (psicologa, psicoterapeuta, RSA Cardinale Ballestrero, Torino).

Il nome dell'ospite e ogni dato che possa permettere l'identificazione sua o di altre persone sono stati alterati. La conversazione è stata registrata con il registratore ben in vista, dopo aver ottenuto il consenso informato del paziente e del familiare di riferimento.

La nuovo ospite

Enrica è una signora di 95 anni ricoverata per demenza di grado severo (SPMSQ = 2).

Il contesto

Il colloquio è stato registrato dopo una settimana dal ricovero in RSA. Il colloquio è avvenuto in una camera da letto del suo reparto (la stanza della signora era occupata). Durata 4'04".

Il testo: Sono preoccupata per mio nipote

1. PSICOLOGA: Io sono la dottoressa Cocco. Sono una psicologa e lavoro qua in questa struttura. Sono qua perché volevo parlare con lei, per conoscerla...
2. ENRICA: (*pausa di 4"*, *fa un cenno con la testa*)
3. PSICOLOGA: Grazie. Come si trova lei in questa struttura?
4. ENRICA: In questa?
5. PSICOLOGA: Sì.
6. ENRICA: (*fa una smorfia*)
7. PSICOLOGA: Così così.
8. ENRICA: Ecco.
9. PSICOLOGA: Si trova così così. Come sono passati questi primi giorni qua da noi?
10. ENRICA: Sono passati bene perché ero da mio nipote.
11. PSICOLOGA: Ah ecco.
12. ENRICA: E... mmh... aa... operato.
13. PSICOLOGA: Operato.
14. ENRICA: Sì ecco, e allora non è una cosa allegra.
15. PSICOLOGA: Certo, certo.
16. ENRICA: Ecco.
17. PSICOLOGA: Quindi aveva la preoccupazione per suo nipote.
18. ENRICA: Un po' di pensiero abbiamo... hanno.
19. PSICOLOGA: Certo, ha ragione.
20. ENRICA: Ci sono io e mia cognata.
21. PSICOLOGA: Certo, ho capito. Suo nipote è grande?
22. ENRICA: Siii, ha già, aspetti... la terza media.
23. PSICOLOGA: Suo nipote è un giovanotto.
24. ENRICA: Sì sì.
25. PSICOLOGA: Chissà quanto le vuole bene.
26. ENRICA: Sì, ci vuole bene perché siamo un po' tutti legati.
27. PSICOLOGA: Certo eh... in famiglia si è legati.
28. ENRICA: Sì sì, ma senta.
29. PSICOLOGA: Dica.
30. ENRICA: La... la... il treno arriva da lì?
31. PSICOLOGA: Allora le confesso che io sono del Lago Maggiore, non conosco Torino, quindi purtroppo non so aiutarla su dove arrivi il treno, però mi posso informare.

32. ENRICA: No no no, arriva... il treno arriva non da lì, da lì.
33. PSICOLOGA: Da dietro.
34. ENRICA: Da dietro.
35. PSICOLOGA: Sì, la città è tutta la dietro.
36. ENRICA: Ecco ecco.
37. PSICOLOGA: Ho capito... signora Enrica ha un tono di voce bellissimo, bello forte, energico,
38. ENRICA: Va bene così?
39. PSICOLOGA: Sì, la sua voce è bella.
40. ENRICA: E va bene così.
41. PSICOLOGA: Va bene così. Ecco Enrica, io le ripeto che la disturbavo perché volevo sapere come lei si trova qua da noi.
42. ENRICA: Sì sì.
43. PSICOLOGA: Quindi capisco che lei si trovi così così perché è preoccupata per suo nipote.
44. ENRICA: Sì sì.
45. PSICOLOGA: Per il resto...
46. ENRICA: Per il resto no.
47. PSICOLOGA: Per il resto no, non le piace.
48. ENRICA: No, non mi dice niente.
49. PSICOLOGA: Certo, questo poso non le dice niente.
50. ENRICA: No.
51. PSICOLOGA: Deve ancora ambientarsi.
52. ENRICA: (4" di silenzio) Mi inventerò poco.
53. PSICOLOGA: Si inventerà qualche cosa.
54. ENRICA: E e e eeee
55. PSICOLOGA: Beh guardi, se ci riesce è a buon punto.
56. ENRICA: Ecco.
57. PSICOLOGA: Allora facciamo così Enrica, io come posso cercherò di aiutarla a trovarsi bene qua.
58. ENRICA: Mh.
59. PSICOLOGA: E la ringrazio per aver parlato con me.
60. ENRICA: Sì.
61. PSICOLOGA: Per avermi raccontato di suo nipote.
62. ENRICA: Sì.
63. PSICOLOGA: E allora io nei prossimi giorni verrò ancora a parlare con lei per vedere come si trova.
64. ENRICA: Ecco.
65. PSICOLOGA: Io le auguro di ambientarsi presto e bene.
66. ENRICA: Ecco.
67. PSICOLOGA: La ringrazio.
68. ENRICA: Prego, io ringrazio lei.
69. PSICOLOGA: Arrivederci.

Commento (a cura di *Pietro Vigorelli*)

Il testo in esame dimostra, con l'evidenza delle parole di Enrica, come sia possibile realizzare un *Colloquio d'accoglienza* anche con una persona con demenza di grado severo.

Per ottenere questo risultato, la psicologa

- non si occupa di raccogliere informazioni né di valutare lo stato cognitivo della nuova ospite;

- si pone come una persona che conversa con un'altra persona, riconoscendole la validità come interlocutore, nonostante i deficit cognitivi;
- utilizza le *Tecniche conversazionali* per favorire la libera produzione verbale dell'interlocutrice, così come lei può, come lei vuole, come lei effettivamente fa.

Lo stesso testo è anche utile per mettere a fuoco un problema particolare e per cercare una soluzione possibile.

Il problema

In questo *Colloquio d'accoglienza* si assiste, sotto traccia, a una specie di duello tra la psicologa che vorrebbe seguire un proprio progetto (l'adesione a un progetto che prevede una particolare frase di avvio della conversazione – v. turno 3 e 41) e Enrica che vorrebbe invece seguire un altro progetto, il suo (parlare del nipote – turni 10, 12, 18, 22, 24, 26, 44).

Il risultato è che Enrica parla, ma parla poco. Come si potrebbe, invece, favorire una maggiore produzione verbale di Enrica? La psicologa quali incentivi verbali potrebbe utilizzare?

La soluzione

In accordo con il Conversazionalismo di G. Lai, l'unica regola inderogabile della conversazione capacitante è che la via d'uscita dalle situazioni di difficoltà venga cercata con il criterio della felicità. In questo caso si tratta di trovare degli *incentivi* che favoriscano il parlare, parlare a lungo e volentieri, di una signora con demenza che da pochi giorni si trova ricoverata in una RSA.

La psicologa cerca di *Accompagnare la conversante nel suo Mondo possibile*, è cioè pronta a rinunciare al proprio progetto (sapere come la nuova ospite si è trovata in RSA) per accogliere invece quello di Enrica (parlare del nipote). Nonostante gli interventi della psicologa (si vedano in particolare i turni 10 – 27 in cui la psicologa per *Accompagnare la conversante nel suo Mondo possibile* utilizza risposte di conferma – turni 11, 15, 19, 21; *Risposte in eco* – turno 13; *Restituzione del motivo narrativo* - turni 17, 23) la conversazione stenta a decollare.

Si ha l'impressione che l'utilizzo delle *Tecniche* nei turni della psicologa permette lo svolgersi del colloquio ma non è sufficiente per farlo sviluppare.

Il rapporto tra i due interlocutori risulta asimmetrico (la psicologa parla in modo professionale, la paziente in modo personale) e un po' freddo. Per favorire invece uno sviluppo più libero, partecipato e ricco della conversazione sarebbe utile ridurre questa asimmetria, mettere in atto interventi che "scaldino" la conversazione, che introducano una dimensione personale anche nelle parole della psicologa. Si può quindi utilizzare un incentivo che consiste nel *Somministrare frammenti di autobiografia* da parte della psicologa, per esempio parlando di quando lei stessa è stata preoccupata per un parente, oppure di come lei si pone di fronte a un'operazione chirurgica, oppure sui rapporti affettivi all'interno della sua famiglia.

La *Somministrazione di frammenti della propria autobiografia* può cioè essere l'*incentivo* adatto per ottenere lo scopo desiderato: una maggiore libertà nell'espressione verbale da parte di Enrica, una persona con demenza di grado severo.