

SUL NON FARE DOMANDE E OTTENERE UN RISULTATO

Testo inviato da Claudio Scalzo (musicoterapeuta, Carugate) e commentato durante il Corso di formazione "L'Approccio capacitante e l'accoglienza dei nuovi ospiti in RSA".

Il nome delle persone e dei luoghi è stato modificato. La conversazione è stata registrata con il registratore ben in vista, dopo aver ottenuto il consenso informato del paziente e del familiare di riferimento. Il commento ha messo a fuoco il rapporto tra tecniche utilizzate e risultati ottenuti.

La nuova ospite

La signora Elisabetta ha 73 anni. E' la quinta di otto figli, si è sposata all'età di vent'uno anni con il Signor Alessi, deceduto da vent'anni quando ne aveva sessanta.

E' sempre stata un po' distratta, poco precisa, ma negli ultimi tre anni tale aspetto del carattere si è accentuato e sono comparsi disturbi della memoria recente. A causa del declino cognitivo è stata studiata in un Centro specialistico ove è stata diagnosticata la malattia di Alzheimer (demenza lieve-moderata, MMSE 19/30). È autonoma nella deambulazione e nelle attività della vita quotidiana.

Il contesto

I figli hanno fatto richiesta per l'inserimento al centro diurno integrato per vedere la mamma inserita in una struttura dove potesse ritrovarsi insieme con altri anziani, trascorrere la giornata in compagnia e impegnata in attività ricreative culturali, di socializzazione e di stimolazione cognitiva.

Frequenta il CDI 3 volte alla settimana. Non presenta disturbi del comportamento, quando si trova fuori dal suo ambiente quotidiano appare piuttosto disorientata. Soffre da anni di sindrome ansioso-depressiva e ultimamente il suo stato ansioso è peggiorato, soprattutto, in relazione ai cambiamenti d'ambiente.

Il colloquio è avvenuto nel secondo giorno di frequenza del CDI ed è durato 12 minuti.

Il testo: *Se c'è da aiutare aiuto*

1 MUSICOTERAPEUTA: Buongiorno signora Elisabetta, parliamo un po' per conoscerci meglio. Posso registrare la conversazione?

2 ELISABETTA: Sì sì.

3 MUSICOTERAPEUTA: Oggi è una bella giornata...

4 ELISABETTA: Bella.

5 MUSICOTERAPEUTA: Una bella giornata.

6 ELISABETTA: Sì.

7 MUSICOTERAPEUTA: Signora Elisabetta, lei di dov'è?

8 ELISABETTA: Sono della cascina Guzzelli di Cornate.

9 MUSICOTERAPEUTA: Ah, è di Cornate.

10 ELISABETTA: Sì, noi abitiamo qui alla cascina Guzzelli.

11 MUSICOTERAPEUTA: La cascina Guzzelli è vicino a Premenugo.

12 ELISABETTA: Sì, sono due le cascine, una di Premenugo e la nostra di Cornate.

13 MUSICOTERAPEUTA: La zona delle cascine?

14 ELISABETTA: Sì sì, prima... adesso, quando hanno tagliato, hanno fatto quella strada lì. Prima venivano tutti in mezzo alla cascina.

15 MUSICOTERAPEUTA: Tutti passavano per la cascina.

16 ELISABETTA: Sì, perché non c'era... C'erano due curve, dopo si andava sempre dritti per arrivare a Premenugo, sono andati dritti.

17 MUSICOTERAPEUTA: La strada la portava dritto a Premenugo.

18 ELISABETTA: Sì, perché c'erano due curve un po' pericolose.

- 19 MUSICOTERAPEUTA: Un po' pericolose.
- 20 ELISABETTA: Io poi sono nata lì, mi sono sposata, sono rimasta lì e sono lì ancora.
- 21 MUSICOTERAPEUTA: Ah, tutto lì.
- 22 ELISABETTA: Sì no... no, sono nata lì poi il mio papà quando mi sono sposata, mi portava dei dei locali... mio marito è di Treviglio, sono stata a cascina Guzzelli e sono lì ancora.
- 23 MUSICOTERAPEUTA: E' ancora lì.
- 24 ELISABETTA: Mio marito è morto a 59 anni.
- 25 MUSICOTERAPEUTA: Suo marito...
- 26 ELISABETTA: Ho tre figlie, sono tutte sposate.
- 27 MUSICOTERAPEUTA: Tutte sposate...
- 28 ELISABETTA: Una è a Premenugo, una a Cornate e una a Ornago
- 29 MUSICOTERAPEUTA: In tre paesi diversi?
- 30 ELISABETTA: Sì...
- 31 MUSICOTERAPEUTA: Ho capito.
- 32 ELISABETTA: (*incomprensibile*)... mia sorella ecco... ho anche mia sorella così... una di... adesso poi sono qui.
- 33 MUSICOTERAPEUTA: Adesso è qui e passa un po' di tempo con noi.
- 34 ELISABETTA: E sono da sola.
- 35 MUSICOTERAPEUTA: Invece la...
- 36 ELISABETTA: Ho tre figlie, una a Ornago, una a Premenugo e una a Cornate... però... insomma.
- 37 MUSICOTERAPEUTA: Tre figlie e lei abita insieme a sua sorella.
- 38 ELISABETTA: No... sì, io sono al secondo piano, lei è sotto di me.
- 39 MUSICOTERAPEUTA: Quindi in una palazzina?
- 40 ELISABETTA: In cortile.
- 41 MUSICOTERAPEUTA: La sorella al primo piano.
- 42 ELISABETTA: Poi c'è un'altra, la maggiore, che abita in una villetta, lì, ha novantun anni.
- 42 MUSICOTERAPEUTA: Novantun... anni!
- 44 ELISABETTA: La prima di otto.
- 45 MUSICOTERAPEUTA: Oh, la prima di otto.
- 46 ELISABETTA: Adesso però non parla più niente.
- 47 MUSICOTERAPEUTA: Non parla...
- 48 ELISABETTA: E' da imboccare.
- 49 MUSICOTERAPEUTA: E' da imboccare ed ha 91 anni.
- 50 ELISABETTA: ... Ho sempre aiutato tutti, una volta andavo a Cornate, una volta a Trezzo con una sorella che aveva bambini piccoli. Io ero quella che faceva... facevo una di qua e una di là.
- 52 MUSICOTERAPEUTA: Lei aiutava le sorelle.
- 53 ELISABETTA: Sì... sì, io andavo ad aiutare le altre, anche se le bambine andavano all'asilo, mia madre c'era ancora, ed io aiutavo quelle lontano.
- 54 MUSICOTERAPEUTA: Dopo tornava a casa.
- 55 ELISABETTA: Mio marito è morto quando aveva 57 anni.
- 56 MUSICOTERAPEUTA: Morto giovane.
- 57 ELISABETTA: E' stata dura.
- 58 MUSICOTERAPEUTA: E' stata dura.
- 59 ELISABETTA: E poi la... una figlia si doveva sposare... comunque non abbiamo rimandato il matrimonio perché era tutto pronto.
- 60 MUSICOTERAPEUTA: La figlia si è sposata ugualmente.
- 61 ELISABETTA: Sì, perché...

- 62 MUSICOTERAPEUTA: Il matrimonio era già programmato.
- 63 ELISABETTA: Poi sono rimasta con una che si è sposata anche lei.
- 64 MUSICOTERAPEUTA: Tutte donne?
- 65 ELISABETTA: Sì... mio marito voleva un maschio, anch'io... uno almeno.
- 66 MUSICOTERAPEUTA: Certo... un maschio.
- 67 ELISABETTA: Perché ne ho avuti 4 di figli.
- 68 MUSICOTERAPEUTA: Ha avuto 4 figli.
- 69 ELISABETTA: Sì, una dopo 2-3 giorni è morta, hanno sbagliato il gruppo sanguigno, io andavo a partorire con il gruppo Rh positivo, invece era Rh negativo, c'è stato...
- 70 MUSICOTERAPEUTA: Un contrasto.
- 71 ELISABETTA: Sì... e... come tutti...
- 72 MUSICOTERAPEUTA: Eh, purtroppo sono cose che succedono.
- 73 ELISABETTA: Eh... insomma, io ne ho avuti 4, almeno un maschio... invece macché.
- 74 MUSICOTERAPEUTA: Diciamo che i figli sono un dono del Signore.
- 75 ELISABETTA: Sì... mi dispiace, perché guardi io... erano tre figlie... tre fratelli, una ha avuto due maschi e questa di Premenugo due femmine, anche lei così, così di Alessi basta, perché quelli di mia cognata di Ornago, uno è morto che aveva 3 anni, il maggiore ha avuto la febbre e non è giusto. Gli Alessi non ci sono più.
- 76 MUSICOTERAPEUTA: La generazione non è andata avanti.
- 77 ELISABETTA: 4 figli.
- 78 MUSICOTERAPEUTA: Nipotini...
- 79 ELISABETTA: Sì... sì, ne ho 5, ho tre figlie, la maggiore ha avuto un maschio, dopo una bambina che è morta, quella di Premenugo un maschio e una femmina, quella di Ornago un maschio e una femmina.
- 80 MUSICOTERAPEUTA: Congratulazione per i 5 nipotini!
- 81 ELISABETTA: Eh sì, poi sono stata a casa... così... dalla nonna vengono sempre, a Guzzelli dalla nonna, così girano vanno e vengono.
- 82 MUSICOTERAPEUTA: I bambini giocavano e lei li curava.
- 83 ELISABETTA: Sì... sì, anche dei miei ho avuto 3 nipoti, stavano lì dunque, li dovevo curare io...
(ride)
- 84 MUSICOTERAPEUTA: Curava i nipotini.
- 85 ELISABETTA: Sì... sì, gli altri erano anche...
- 86 MUSICOTERAPEUTA: Anche i bambini della cascina curava lei.
- 87 ELISABETTA: Anche i bambini della cascina curavo io, sì, sono abituata, eravamo in otto.
- 88 MUSICOTERAPEUTA: Complimenti.
- 89 ELISABETTA: Otto figli mia mamma.
- 90 MUSICOTERAPEUTA: Complimenti signora.
- 91 ELISABETTA: Io ero la sesta.
- 92 MUSICOTERAPEUTA: Non è facile curare i bambini.
- 93 ELISABETTA: Mio marito li adorava, 57 anni ed è morto.
- 94 MUSICOTERAPEUTA: Purtroppo è finito.
- 95 ELISABETTA: Insomma... poi anch'io ho un tumore al seno, sono passati 15 anni.
- 96 MUSICOTERAPEUTA: Ora sta bene.
- ELISABETTA: Sì... sì, un nodulo, un altro, poi mi hanno fatto la protesi.
- 97 MUSICOTERAPEUTA: Adesso la vedo in forma.

98 ELISABETTA: No... no, per quello, per le malattie... ah sì, anche i dottori... ma Signore, mamma mia, proprio... Il pensiero dei figli, così, poi avevo anche mia madre che era vecchia, insomma sono stata... io ero quella più vicina.

99 MUSICOTERAPEUTA: Lei era quella più vicina.

100 ELISABETTA: Adesso ho mia sorella che ha 91 anni.

101 MUSICOTERAPEUTA: Sua sorella.

102 ELISABETTA: Sì, anche lei è a cascina Guzzelli, non parla e bisogna imboccarla, adesso mi dispiace per la figlia, intanto io ero da sola ed ero sempre lì a fargli compagnia. Adesso questo ci mancava, sto perdendo la memoria (*ride*)

103 MUSICOTERAPEUTA: Sta perdendo un poco...

104 ELISABETTA: Eh, insomma... (*ride*)

105 MUSICOTERAPEUTA: Ogni tanto si perde un colpo.

106 ELISABETTA: Sì... sì, ormai ho 73 anni.

107 MUSICOTERAPEUTA: Io la vedo bene in forma...

108 ELISABETTA: No, per quello... a parte qualche dolore, così, se io devo aiutare, aiuto.

109 MUSICOTERAPEUTA: Lei è una persona generosa.

110 ELISABETTA: Poi c'è una sposata a Ornago, una va a fare l'infermiera all'ospedale e poi c'è la suocera che abita nello stesso palazzo, è da imboccare anche lei ed è minore di me di 10 anni, è là conciata, è così poverina, allora le cose da stirare le portano tutte a cascina Guzzelli.

111 MUSICOTERAPEUTA: Lei stirava tutto.

112 ELISABETTA: Sì... sì, è sempre stato il mio mestiere.

113 MUSICOTERAPEUTA: Le piaceva stirare.

114 ELISABETTA: Insomma... qualcuno, ci mancava anche quello.

115 MUSICOTERAPEUTA: Lei da brava nonna, si dava da fare.

116 ELISABETTA: Sì sì, ho fatto di tutto, ho accorciato

117 MUSICOTERAPEUTA: ha fatto anche la sarta?

118 ELISABETTA: Sì... sì, ho lavorato in sartoria, così adesso stiro almeno quello... al mattino alle sette deve essere là. La suocera è a letto, deve essere imboccata.

119 MUSICOTERAPEUTA: I nonni sono insostituibili.

120 ELISABETTA: Sì, veramente... non ci voleva mia consuocera, poverina, però meglio io.

121 MUSICOTERAPEUTA: Fa parte della nostra vita.

122 ELISABETTA: Sì... sì, insomma cosa possiamo fare, io per aiutare ho sempre aiutato tutti.

123 MUSICOTERAPEUTA: Tutti.

124 ELISABETTA: Sempre, sempre, come mia mamma, ho preso gli stessi guai.

125 MUSICOTERAPEUTA: La mamma le ha trasmesso tante belle cose.

126 ELISABETTA: Tutti... ho bisogno di questo, mi fai questo, quando arrivava la figlia col nipotino, è anche il mio mestiere, lavoravo in sartoria.

127 MUSICOTERAPEUTA: Bene.

128 ELISABETTA: Mi sono sposata il primo di ottobre, prima di Natale, il padrone non voleva che mi sposavo perché io al sabato lavoravo fino a tardi, quando era il momento dei lavori io ero l'ultima, anche la domenica, tutte le domeniche.

129 MUSICOTERAPEUTA: Per questo non voleva che si sposasse.

130 ELISABETTA: Sì.

131 MUSICOTERAPEUTA: Aveva paura che...

132 ELISABETTA: Diceva, sei giovane, invece io mi sono sposata il primo di ottobre e poi sapeva che mi piacevano i bambini. Prima di Natale io lavoravo al sabato quando c'era lavoro urgente, mi

portavano a casa, lui e la moglie mi portavano da Trezzo a cascina Guzzelli. Quando mi sono sposata, ha detto, perché? sapeva che a me piacevano i bambini.

133 MUSICOTERAPEUTA: Sì...

134 ELISABETTA: Quando a Natale mi ha fatto lavorare fino alla vigilia, poi mi ha dato una busta, c'era dentro qualcosa, c'era il licenziamento.

135 MUSICOTERAPEUTA: E' stato scorretto.

136 ELISABETTA: Sì... sì.

137 MUSICOTERAPEUTA: Lei però ha avuto tre brave figlie.

138 ELISABETTA: Sì... sì.

139 MUSICOTERAPEUTA: Questa è la cosa positiva.

140 ELISABETTA: Ne ho avuti quattro.

141 MUSICOTERAPEUTA: Una purtroppo...

142 ELISABETTA: Almeno un maschietto.

143 MUSICOTERAPEUTA: Adesso ci sono i nipotini.

144 ELISABETTA: Sì sì.

145 MUSICOTERAPEUTA: Da nonna ha avuto il maschietto.

146 ELISABETTA: Perché comunque, sa, anche per il cognome.

147 MUSICOTERAPEUTA: Alessi.

148 ELISABETTA: Mi dispiaceva per mio marito, a parte che mio marito li adorava.

149 MUSICOTERAPEUTA: Come figli.

150 ELISABETTA: Però un maschio, insomma, quella di Premenugo due femmine anche lei, quella di Ornago due maschi, il primo poverina ha avuto qualcosa alla testa, il secondo è morto che aveva 22 anni, così Alessi non ci sono più.

151 MUSICOTERAPEUTA: Magari arrivano altri nipotini.

152 ELISABETTA: Adesso no ormai, io avevo tre figlie, la maggiore un maschio con handicap, il secondo invece è morto, un'altra bambina (*incomprensibile*) così Alessi proprio...

153 MUSICOTERAPEUTA: La generazione...

154 ELISABETTA: Perché io andavo a partorire con Rh positivo, invece era negativo purtroppo...

155 MUSICOTERAPEUTA: Vediamo le cose positive.

156 ELISABETTA: Ho anche un principio di Alzheimer, ne ho avute, tumore al seno, sono stata investita, dopo basta.

157 MUSICOTERAPEUTA: Adesso la vedo in forma.

158 ELISABETTA: Sì, a parte... ho anche un principio di Alzheimer..... anche quello.

159 MUSICOTERAPEUTA: Non ci pensiamo...

160 ELISABETTA: Sì sì, sono sempre stata una che ha sempre cercato di reagire.

161 MUSICOTERAPEUTA: Deve andare avanti.

162 ELISABETTA: Ne ho avuti abbastanza, tumori al seno, per tre volte sono stata operata e poi al terzo hanno tolto il seno, ho la protesi, è passato tutto.

163 MUSICOTERAPEUTA: Bene signora Elisabetta, è stato un piacere parlare con lei, la ringrazio per la sua disponibilità.

164 ELISABETTA: Bene sì... sì.

165 MUSICOTERAPEUTA: Le ha fatto piacere conoscermi?

166 ELISABETTA: Sì sì senz'altro.

167 MUSICOTERAPEUTA: Ci rivedremo nel pomeriggio per le attività.

168 ELISABETTA: Cosa devo fare?

169 MUSICOTERAPEUTA: Adesso andiamo su per la merenda.

170 ELISABETTA: Oh, Signur.

171 MUSICOTERAPEUTA: Grazie signora Elisabetta.

Commento (a cura di *Pietro Vigorelli*)

Questa conversazione è un buon esempio dei risultati che si possono ottenere con la *Tecnica di Non fare domande*.

1. Dai Motivi narrativi al Piano Assistenziale Individuale

Il lavoro di gruppo è iniziato con l'Inventario dei *Motivi narrativi* che dopo un po' è stato interrotto per motivi di tempo, a causa della sua lunghezza:

- *Ho avuto 4 figli*
- *Un figlio mi è morto*
- *Volevo un figlio maschio*
- *ho lavorato molto*
- *Aiutavo chi aveva bisogno*
- *Ho avuto il tumore al seno, tre interventi, la protesi*
- *Ho un inizio di Alzheimer*
- *Mio marito è morto giovane*
- *Ho una sorella di 91 anni che è conciata*
- *La mia suocera è conciata*
- *Io abito a Cascina Guazzelli*
- *Io adesso sono qui e sono sola*

Il gruppo ha poi cercato di individuare un *Motivo narrativo* unitario di tutto i turni verbali di Elisabetta:

- *Ne ho passate tante, aiutavo chi aveva bisogno, adesso sono qui sola e inutile.*

Lo studio dei *Motivi narrativi* del dire di Elisabetta fornisce indicazioni utili per indirizzare il lavoro degli operatori (PAI):

- Elisabetta si sente sola e starà bene se troverà nel CDI nuove relazioni e una nuova *Base sicura*.
- Elisabetta si sente inutile e starà bene se nel CDI potrà svolgere *Attività Significative Personali*, cioè attività significative *dal suo punto di vista*. In particolare sarà felice se potrà aiutare qualche altro ospite o operatore, non solo e non tanto se sarà aiutata.

2. Dalle Tecniche ai risultati

In questo *Colloquio d'accoglienza* l'operatore ha utilizzato soprattutto due *Tecniche*:

- *Non fare domande (o farne poche, come in questo caso)*
- *Rispondere in eco/Restituire il Motivo narrativo*

Quali risultati ha ottenuto?

- Elisabetta ha potuto esprimere le sue *Competenze elementari* (competenza a parlare, a comunicare, emotiva, a contrattare, a decidere).
- L'operatore, pur senza fare domande, ha ottenuto informazioni utili per progettare l'assistenza.
- Elisabetta e l'operatore hanno sperimentato fin dal primo incontro una *Convivenza sufficientemente felice* e hanno posto le basi per riviverla e costruirla anche in futuro.