

433. Un modulo formativo sulla competenza a comunicare

Testo registrato da Anna Mokrzanska (psicologa), inviato da Dario Ferrario (psicologo psicoterapeuta, Cogess) che lo ha discusso e commentato durante un Corso di formazione. La conversazione è stata registrata 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.

Testo: *La mia mamma la trovo dentro al cuore*

Elena è una signora di 92 anni con demenza di grado moderato-severo (MMSE grezzo 12/30), non cammina più e permane sulla sedia a rotelle, da tre anni vive in RSA, spesso vuole andare a casa propria, dicendo che la aspetta la sorella. La conversazione avviene in una stanza separata dal salone della struttura, dura 9 minuti. Elena parla lentamente, a volte ripete le parole. Il nome della persona affetta da demenza ed ogni dato che potesse permettere l'identificazione di persone e luoghi è stato cambiato nel rispetto della tutela della privacy.

1. PSICOLOGA: Buongiorno Elena.
2. ELENA: (*mi guarda e tocca la mia camicia*) Bella.
3. PSICOLOGA: La camicetta.
4. ELENA: Bella, mia sorella faceva la sarta... ai suoi tempi.
5. PSICOLOGA: Mmh, cuciva i vestiti...
6. ELENA: (*annuisce con la testa*)
7. PSICOLOGA: Bello... l'ho vista l'altro giorno sua sorella Rosa.
8. ELENA: L'hai conosciuta.
9. PSICOLOGA: Sì, l'ho conosciuta.
10. ELENA: E' buona... è cara... premurosa.
11. PSICOLOGA: Mmh... viene a trovarla spesso...
12. ELENA: Una volta alla settimana... tu ti chiami?
13. PSICOLOGA: Anna.
14. ELENA: Me l'avrai detto, questa... è frutto degli anni...
15. PSICOLOGA: Eh sì... gli anni passano, non si preoccupi quando serve glielo ripeterò.
16. ELENA: Che cara, il tuo sorriso è molto bello, te lo ha dato il Signore, ringrazia, ringrazia, perché anche quello è un dono grande.
17. PSICOLOGA: Anche il sorriso è un grande dono.
18. ELENA: E resta, resta lì.
19. PSICOLOGA: Sì (*breve pausa*)
20. ELENA: E' così, si va avanti...
21. PSICOLOGA: Si va avanti.
22. ELENA: In pace, bisogna stare in pace, hai capito, quella è la cosa più bella, amore, amarsi e stare in pace.
23. PSICOLOGA: E' proprio così, amarsi e stare in pace.
24. ELENA: Questa... è quello che ti dico dal cuore, perché mi sforzo, mi sforzo tante volte di essere, di essere buona, amorevole, perdonare sempre, se qualcuno... e magari lo fa, lo fa senza volere.
25. PSICOLOGA: Il perdono è una grande cosa.
26. ELENA: Ma il Signore è la (*incomprensibile*) e ci vede, cara Anna, sei stata brava a venirmi a trovare.
27. PSICOLOGA: Ogni tanto ci vediamo così scambiamo qualche parola.

28. ELENA: Brava.
29. PSICOLOGA: Mi fa piacere parlare con lei.
30. ELENA: Grazie.
31. PSICOLOGA: Grazie.
32. ELENA: La mia mamma faceva a casa... avevamo un negozio di alimentari e noi bambini andavamo, mamma, mamma, posso prendere... adesso basta, ci diceva, non fare le golose.
33. PSICOLOGA: (*ride*)... I bambini sono golosi.
34. ELENA: Era ferma, non mollava, era... adesso avete mangiato, vi manca niente, cosa vuoi... il mio affetto non manca... lei... erano le sue parole, era molto buona.
35. PSICOLOGA: Mmh.
36. ELENA: Mi viene da piangere, non è tanto, non è tanto che è morta.
37. PSICOLOGA: Le manca...
38. ELENA: Però la trovo dentro, nel cuore, il suo affetto, il suo amore... ecco.
39. PSICOLOGA: E' una bella cosa.
40. ELENA: Molto, molto, molto bella, vorrei che questo amore si allarghi a tutti, che si vogliano bene, questo è il dono più bello, è il dono più bello l'amore, l'amore vero... questa la pace e l'amore prima di tutto e il sorriso, poi... poi tra di noi rispetto e perdono se qualcuno vi ha offeso. È la morale, la morale cristiana.
41. PSICOLOGA: Sì, sono importanti.
42. ELENA: Non è bravura, ho accettato quello che mi dà il Signore... Il tuo sorriso è molto, è molto bello.
43. PSICOLOGA: Grazie.
44. ELENA: Adesso non posso più parlare, faccio... faccio fatica.
45. PSICOLOGA: Fatica... Elena ci vediamo un altro giorno così parliamo un altro po'... adesso la porto di là così ascolta le notizie.
46. ELENA: Ma portami... puoi portarmi su?
47. PSICOLOGA: Vorrebbe andare su, lei? va bene, andiamo qua fuori, così la portano su. Grazie, mi ha fatto tanto piacere.
48. ELENA: Anche a me tanto tanto, il tuo sorriso è molto bello, il tuo sorriso è molto caro, il Signore ti ha dato questi doni, è un dono sai, perché non non tutti hanno... hanno come te, sei stata molto brava.
49. PSICOLOGA: Elena, mi fanno tanto piacere le sue parole.
50. ELENA: E ringrazio il Signore, che mi aiuti a trovarti ancora.
51. PSICOLOGA: ... Ci vediamo la settimana prossima, grazie.

Commento

La conversazione fra Elena e la psicologa colpisce immediatamente perché crea in entrambe un chiaro senso di serenità: è Elena stessa che, accompagnata nel suo mondo, infonde tranquillità alla psicologa con le sue parole, ad esempio nei turni 10, 28, 48: *E' cara, è buona; Che cara; Il tuo sorriso è molto bello, te lo ha dato il Signore.*

Una signora con demenza che appare in tutta la sua pacatezza, gentilezza, riconoscenza e generosità, ma che a prima vista, se si osserva la prima parte della conversazione, usa frasi molto brevi, battute di poche parole, parla con lentezza, impaccio.

Dall'analisi della conversazione emerge una persona pacata e tranquilla, ma che manifesta anche la sua fatica a tenere vivo l'uso della parola, con i suoi 92 anni e l'avanzare della demenza. Con queste poche parole e con questa lentezza Elena ci fa entrare piano piano nel suo mondo.

Che cosa ha comunicato Elena con le sue parole?

Per renderci conto della competenza comunicativa di Elena abbiamo coinvolto il gruppo di formazione nel raccogliere l'*inventario dei motivi narrativi* individuabili nelle sue parole. Ecco quelli che sono emersi e che abbiamo annotato sulla lavagna di carta:

- *ho una sorella che faceva la sarta*
- *ho una sorella che cuciva i vestiti*
- *ho una sorella buona, cara e premurosa*
- *sono smemorata, sento che gli anni mi fanno dimenticare le cose*
- *chiedo le stesse cose più volte*
- *le cose belle sono un dono del Signore*
- *avere un bel sorriso è un dono grande*
- *si va avanti, si tira avanti*
- *bisogna stare in pace*
- *la cosa più bella è l'amore, amarsi e stare in pace*
- *mi sforzo di essere buona e amorevole*
- *il Signore vede tutto*
- *mi piace che qualcuno venga a trovarmi*
- *avevo un negozio di alimentari di famiglia*
- *mia mamma era una donna severa, ferma, non mollava*
- *avevo una mamma molto buona che non mi ha fatto mancare niente*
- *simi sento triste, mie manca la mamma*
- *la mia mamma la trovo nel cuore*
- *ho una mamma che è morta da poco*
- *vorrei che tutti si volessero bene, si amassero*
- *bisogna accettare quello che il Signore ci dà*
- *faccio fatica a parlare*

I motivi narrativi raccontano del mondo di Elena, il mondo possibile che ha potuto esprimere con le sue parole, comunicare e condividere con la psicologa.

io sano e io malato

Dal punto di vista capacitante sono molto interessanti i motivi narrativi

- *sono smemorata, sento che gli anni mi fanno dimenticare le cose*
- *faccio fatica a parlare*

Questi motivi narrativi si esprimono nei turni 14 e 44

14.ELENA: Me l'avrai detto, questa... è frutto degli anni...

44.ELENA: Adesso non posso più parlare, faccio... faccio fatica.

Elena racconta di sé, sottolinea le sue fatiche legate alla demenza e alla vecchiaia e, così facendo, evidenzia la sua consapevolezza di malattia.

Con le sue parole Elena riflette sul suo *io malato*, un *io* con disturbi di memoria e di linguaggio, ma mentre lo fa manifesta anche il suo *io sano*, un *io* che è consapevole dei propri deficit.

Riconoscimento delle Competenze Elementari

Dal punto di vista capacitante il riconoscimento dell'*io sano* dell'interlocutore passa attraverso il riconoscimento delle sue Competenze Elementari:

La Competenza a parlare

Elena ha trovato nella psicologa la possibilità di tenere vivo l'uso della parola e di vedersi riconosciuta: Elena parla, parla volentieri. Più volte Elena ringrazia la psicologa per aver potuto parlare con lei, così come la psicologa ringrazia Elena, in un rapporto di reciprocità.

La Competenza a comunicare

Elena vede riconosciuta la sua competenza a comunicare potendo raccontare tanto di sé, come è stato evidenziato con l'inventario dei motivi narrativi. La competenza a comunicare si manifesta sia nell'utilizzo delle parole, sia nell'utilizzo del linguaggio non verbale. Elena comunica il suo senso di pace, di serenità, comunica con fermezza la sua etica cristiana e comunica anche la consapevolezza dei suoi deficit cognitivi.

La Competenza emotiva

La psicologa riconosce la competenza emotiva di Elena, per esempio validandola nella sua esperienza di dolore in riferimento alla perdita della mamma:

36.ELENA: Mi viene da piangere, non è tanto, non è tanto che è morta.

37.PSICOLOGA: Le manca...

La Competenza a decidere e contrattare

Elena vede riconosciute le sue competenze e contrattare e decidere, per esempio ai turni 44-45 e 46-47.

Al turno 44 Elena esprime la sua fatica a parlare ed il desiderio quindi di salutarsi che la psicologa accetta, proponendole di vedersi un altro giorno.

Al turno 46, alla proposta della psicologa di accompagnare Elena "Di là", nel salone della tv, Elena si sente nella possibilità di esprimere la sua competenza a contrattare chiedendo esplicitamente alla psicologa di essere accompagnata da un'altra parte "Ma porta mi... puoi portarmi su?" inducendo la psicologa a cambiare programma.

Le Tecniche capacitanti

Dopo l'inventario dei motivi narrativi abbiamo riflettuto su che cosa ha fatto la psicologa per tenere vive le parole di Elena, per farla sentire una persona riconosciuta nel suo *io sano* e in tutte le sue competenze elementari: la psicologa ha utilizzato alcune Tecniche capacitanti, sia attive che passive.

Tecniche attive:

- *Restituzione delle emozioni* (Turno 37)
- *Restituzione del motivo narrativo* (Turni 17, 25, 33)
- *Interventi di ampliamento* (Turno 11)
- *Rispondere alle domande* (Turno 13)
- *Risposte in eco* (Turni 21 e 23)
- *Riconoscere la competenza a contrattare* (Turni 45, 47)

Tecniche passive:

- *Ascoltare*
- *Rispettare la lentezza, le pause e i silenzi*
- *Non completare le parole o le frasi*
- *Non interrompere*
- *Non fare domande*

Commento sulla conversazione

La psicologa-relatrice ha sottolineato come sia stata una conversazione piacevole, con una facile alternanza dei turni verbali, nonostante la lentezza e la fatica di Elena.

Con le sue parole Elena ha fornito varie informazioni che la psicologa ha accolto come stimoli per favorire il fluire della conversazione utilizzando le tecniche capacitanti.

Infine, Elena ha parlato volentieri, ha scelto i motivi narrativi, introducendone per esempio uno nuovo, riguardo alla madre, quando la conversazione sembrava spegnersi (turno 32).

La psicologa ha espresso la sua gratificazione nel condurre la conversazione, avendo anche l'impressione di essere lei stessa ascoltata e di essere riconosciuta come un'interlocutrice capace.

Sono state utilizzate sia le tecniche passive, come *ascoltare, non interrompere, non fare domande, non correggere* (quando parlava della mamma morta da poco), *rispettare la lentezza e le pause*, sia le tecniche attive, come *rispondere alle domande, dare risposte di ampliamento, utilizzare l'eco*.

È stata Elena a scegliere e a decidere gli argomenti della conversazione e la psicologa l'ha seguita inserendosi nel suo mondo possibile senza giudicare. Ha cercato di riconoscere le sue competenze elementari, parlare e comunicare, le competenze emotive (la nostalgia della mamma), le competenze a contrattare e decidere i motivi narrativi di cui voleva parlare, che voleva condividere con lei.

Commento sull'incontro di formazione

Partendo dai numerosi argomenti emersi nelle parole di Elena, il formatore ha chiesto al gruppo come è stato possibile riuscire a mantenere la conversazione con una persona con demenza e che cosa ha fatto o non ha fatto l'interlocutore per permetterle di parlare.

Sono così state individuate le Tecniche capacitanti attive e passive.

La lettura del testo, l'attenzione alle parole della signora affetta da demenza e a quelle dell'interlocutore sono servite per cogliere una caratteristica peculiare dell'Approccio Capacitante, la focalizzazione sulle parole.

L'obiettivo era di proporre un testo e lavorare con i partecipanti sulle parole scambiate in una conversazione realmente avvenuta, registrata e trascritta fedelmente. Il suddetto obiettivo è stato raggiunto grazie all'uso del modello formativo che l'AC che valorizza gli interventi dei partecipanti.

Durante il lavoro di gruppo è stato posto l'accento sulla praticità dell'AC, applicabile nella quotidianità, nel contesto professionale con i tempi a disposizione, con finalità dirette al malato ma anche al benessere di chi cura.