

462. IFC. Dal disagio all'incontro, dal *no* al *sì*: la Tecnica del Riconoscimento, sintesi e restituzione del motivo narrativo.

Testo raccolto da *Giada Poli e Romina Bertoni* (animatrice e OSS del CDI Alzheimer di Pontremoli, Coop. G. Di Vittorio), per il Corso di Formazione tenutosi a Firenze l'11 Dicembre. 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. Inviando il testo l'operatore ne autorizza la pubblicazione su www.gruppoanchise.it e l'utilizzo a scopo didattico e di ricerca, purché sia garantita la privacy del conversante. Commento di *Emanuela Botticchio* (10 febbraio e 30 novembre) revisionato da *Pietro Vigorelli*.

La conversante

Elena (il nome è di fantasia) è una signora di circa 80 anni che frequenta regolarmente il CDI. Non conosciamo il punteggio al MMSE. Sono presenti importanti disturbi di memoria e del linguaggio.

Il contesto e la conversazione

La conversazione dura circa 8 minuti e si svolge nella cucina del CDI.

Il testo: *Prima la casa era abbastanza serena... ora va come va*

1. ANIMATRICE: Ciao Elena, raccontami qualcosa di te...
2. ELENA: No no no io non le faccio queste cose qui... non saprei niente, quindi... scusami ma...*(sospira)*... no no davvero...
3. ANIMATRICE: Parlami di te...
4. ELENA: Eh... Non c'ho niente da dire, non c'ho niente da dire... eh... non so...
5. ANIMATRICE: Raccontami qualcosa...
6. ELENA: E di cosa? Se non c'ho niente da dire! Tutto tutto questo pezzo qui dov'è?... dove lo avete lasciato?
7. ANIMATRICE: Qui siamo in cucina.
8. ELENA: Qui siamo in cucina?
9. ANIMATRICE: Sì.
10. ELENA: Mmh... boh?
11. ANIMATRICE: Ti sembra di non aver niente da dire?
12. ELENA: E non lo so neanche io e cosa vuoi che dica?... niente da dire... mi ricordo, guarda, solo il... quello della... della... come si chiama... come?... Di dio, sì dio dio... uhhh... no no no no... sono... infatti volevo andare anche adesso qua a casa... facevo qualcosa a casa... ho mia mamma che... *(tira su con il naso)*... no queste cose qui io non le chiedo e non le so...
13. ANIMATRICE: Devi fare qualcosa in casa con tua mamma... hai detto...
14. ELENA: Sì... sì quello sì ma mia mamma... non c'è più... e quindi... *(tira su con il naso)*... così... eh... è dura... cercherò di stare attenta... di... ma sai, poi, mio babbo è un po' più... un po' più... è un uomo... e... anche lui... non so proprio cos'è che dirti...

- nel bene e nel male... eh (*sospira*)... Io avevo già, forse c'eri anche te quando... ho visto la, quelle... cose di... (*pausa lunga*)... cose...
15. ANIMATRICE: Stavi ricordando tuo babbo e... forse ti senti vicina, nel bene e nel male?
16. ELENA: (*commossa*) e... beh quello sì... vicino, vicino proprio anche a mia mamma... quando...ha fatto, non ha fatto niente povera donna e... e... e così...
17. ANIMATRICE: Ti manca la tua mamma forse?
18. ELENA: È un pochino sì, mentre quando prima la casa era abbastanza... serena... eh... ora... va come va... gli uomini sono un po' più... eh (*sospira*)...
19. ANIMATRICE: Ti ricordi la serenità che ti dava la tua mamma...
20. ELENA: E sì... sì.
21. ANIMATRICE: Mentre gli uomini sono un po' più duri a volte, un po' più chiusi...
22. ELENA: Eh sì... sì... quello sì... però... i genitori... i miei genitori erano buoni (*commossa*)... non mi hanno mai dato delle... cose... brutte magari, era una cosa o l'altra... per il resto io non posso né pensare al bene né pensare al male... eh...
23. ANIMATRICE: Ti mancano un po' i tuoi genitori, ti capisco...
24. ELENA: Sì, soprattutto... anche mio babbo.
25. ANIMATRICE: Ho capito. Grazie Elena.
26. ELENA: Eh niente...

1° Commento, 10 febbraio 2020 (a cura di *Emanuela Botticchio*, sintesi del lavoro svolto nella sessione formativa)

Sin dal primo turno verbale in cui Elena prende la parola (*turno 2*) emerge il suo disagio: su 18 parole ci sono 8 negazioni e una congiunzione avversativa: *No no no non non niente ma no no*. Disagio che si ripresenta per altri due turni verbali (4,6) quando Elena si sente invitata dall'animatrice a dire qualcosa di sé (*turni 1,3,5*).

C'è questa partenza faticosa e scoraggiante della conversazione in cui è evidente che la situazione e le richieste dell'animatrice non placano la forte ansia in Elena che dichiara di non avere nulla da dire e di non sapere niente.

La svolta avviene al turno 11 nel quale l'animatrice si rivolge a Elena utilizzando la tecnica capacitante della *sintesi e restituzione del motivo narrativo*:

11. ANIMATRICE: Ti sembra di non aver niente da dire?

Con questo intervento di *sintesi e restituzione del motivo narrativo* l'animatrice manifesta il proprio *ascolto*, il *riconoscimento* di Elena, di quanto Elena ha detto e del suo disagio e intercetta, anche senza nominarle, le *possibili emozioni* sottostanti: ansia, timore di esporsi, di essere giudicata, di sbagliare, di non sapere.

Seguirà infatti un lungo turno verbale (12) di Elena che, rassicurata dal fatto che l'altro abbia ascoltato e *preso sul serio* sia lei che le sue parole (anche se molto malate) e il suo disagio, potrà parlare liberamente, così come può.

In questo turno verbale (12) emerge il grave disturbo del linguaggio di Elena. L'indice dei nomi è bassissimo: su 65 parole solo 4 sono sostantivi – Dio (ripetuto 2 volte), casa (ripetuta 1 volta) e mamma -; prevalgono i predicati verbali, gli articoli e le preposizioni.

L'animatrice ha proseguito anche in tutti i turni verbali successivi (13, 15, 17, 19, 21, 23) a utilizzare come tecnica la *sintesi e restituzione del motivo narrativo*, aprendo pure sul versante del *riconoscimento delle emozioni*:

13. Devi fare qualcosa in casa con tua mamma... hai detto...

15. Stavi ricordando tuo babbo e... forse ti senti vicina, nel bene e nel male?

17. Ti manca la tua mamma forse?

19. Ti ricordi la serenità che ti dava la tua mamma...

21. Mentre gli uomini sono un po' più duri a volte, un po' più chiusi...

Giada ha colto con grande sensibilità dalle parole e dalle frasi malate di Elena (turni 14, 16, 18, 22), all'interno della sua afasia fluente, comunicazioni vive e profonde.

Attraverso le parole che ha potuto scegliere e la restituzione dei motivi narrativi ha riconosciuto a Elena la vivezza delle sue comunicazioni.

Elena ha così potuto parlare e accedere, attraverso il riconoscimento di Giada, a un crescendo di coesione e coerenza del suo linguaggio (turni 14,16,18,22), di integrazione di sé, di benessere, di possibile apertura e incontro con l'altro (i *no* iniziali che si trasformano in *si* convinti come risposta agli interventi di Giada).

Possiamo qui vedere come l'AC che non ha finalità strettamente riabilitative, poiché l'obiettivo principale è il benessere nella conversazione, può avere come effetto, nel passare da una condizione di disagio a un maggior benessere, un incremento deciso delle performance verbali.

Durante la sessione formativa nel gruppo si è inoltre condiviso, a partire da una sollecitazione di Giada, una riflessione sull'empatia. Le tecniche capacitanti, come abbiamo potuto vedere in questa conversazione, rappresentano proprio un valido supporto e sostegno per realizzare il nostro desiderio di poter essere empatici nello svolgimento del nostro lavoro e nell'incontro con l'altro.

2° Commento, 30 novembre 2020 a cura di *Emanuela Botticchio* (integra il commento del 10 febbraio con le ulteriori riflessioni sulla ricerca degli Indicatori di Felicità Conversazionale - IFC), revisionato da *Pietro Vigorelli*.

Alla ricerca degli Indicatori di Felicità Conversazionale (IFC): dai *no* ai *si* di Elena, dal disagio all'incontro fra persone

Metodo dell'analisi

No no no non non niente ma no no.

8 avverbi di negazione e una congiunzione avversativa, su 19 parole complessive del turno verbale 2, sono l'apertura di Elena in questa conversazione.

Da qui la curiosità di prendere in considerazione alcuni indicatori testuali per vedere se e come lo scambio fra Elena e l'animatrice si sia evoluto. Suddivido quindi la conversazione in 3 Parti (turni 1-9, 10-18, 19-26) per verificare le variazioni degli Indici e considero i seguenti indicatori testuali:

- *Indice di produzione verbale*
- *Tasso dei nomi*
- *Indice di partecipazione*
- *Conteggio dei no/sì*

Procedo poi a un commento qualitativo.

IFC: studio quantitativo

La conversazione avviene, c'è e prosegue per 8 minuti. Consta di:

26 turni verbali equamente suddivisi fra Elena e l'animatrice e

379 parole complessive, comprese quelle ripetute e malformate, delle quali:

- *90 dell'animatrice e*
- *289 di Elena.*

Indice di Produzione Verbale

Da questi primi dati, che evidenziano la maggior presenza di parole di Elena, possiamo calcolare il numero medio delle parole per turno, ossia gli *indici di produzione verbale*.

Indice di produzione verbale dell'intera conversazione: 14,58

Indice di produzione verbale di Elena: 22,23 (ben al di sopra dell'ipv medio)

Indice di produzione verbale dell'animatrice: 6,92

Tabella 1				
INDICE DI PRODUZIONE VERBALE				
NUMERO PAROLE totali	NUMERO TURNI	Indice di produzione verbale dell'intera conversazione	Indice di produzione verbale di Elena 13 turni	Indice di produzione verbale dell'animatrice 13 turni
389	26	14,58	22,23	6,92

Si calcolano ora gli *Indici di Produzione Verbale* di Elena e dell'animatrice nelle tre diverse Parti.

1° Parte

Turni 1-9 (parole Elena 56, parole animatrice 15):

Indice di produzione verbale di Elena: 14

Indice di produzione verbale dell'animatrice: 3

2° Parte

Turni 10-18 (parole di Elena 180, parole animatrice 38):

Indice di produzione verbale di Elena: 36 (da rilevare un notevole incremento)

Indice di produzione verbale dell'animatrice: 9,5

3° Parte

Turni 19-26 (parole di Elena 53, parole animatrice 37):

Indice di produzione verbale di Elena: 13,25

Indice di produzione verbale dell'animatrice: 9,25

Tabella 2			
INDICI DI PRODUZIONE VERBALE (delle parti)			
Indice di Produzione Verbale	Turni 1-9	Turni 10-18	Turni 19-26
ELENA	14	36	13,25
ANIMATRICE	3	9,5	9,25

Tasso dei nomi o Indice nominale nei turni di Elena

L'analisi testuale procede con il calcolo del Tasso dei nomi.

Nomi complessivi: 30

Tasso dei nomi: 0,10 (10%)

Numero di Nomi e Tasso dei nomi nelle 3 Parti:

Turni 1-9: 4 nomi; *Tasso 0,07 (7%)*

Turni 10-18: 19 nomi; *Tasso 0,10 (10%)*

Turni 19-26: 7 nomi; *Tasso 0,13 (13%)*

Tabella 3	
TASSO DEI NOMI	
Turni	Tasso
1-9	0,07
10-18	0,10

Indice di partecipazione:

Elena: 0,77

Animatrice: 0,23

Conteggio dei no/sì nei turni di ElenaI *no* (avverbi di negazione) totali sono 25 e i *sì* 11 così distribuiti:Turni 1-9: 15 *no*, 0 *sì*Turni 10-18: 10 *no*; 5 *sì*Turni 19-26: 0 *no*, 6 *sì*

Tabella 4			
NO/SÌ			
	Turni 1-9	Turni 10-18	Turni 19-26
NO	15	10	1
Sì	0	5	6

Discussione

Abbiamo un netto cambiamento tra la parte d'esordio di questa conversazione e le parti successive, in modo particolare quella centrale nella quale avviene una significativa variazione degli indici presi in esame.

Indice di partecipazione

Elena parla ed esercita questa propria competenza con un *Indice di partecipazione* che è dello 0,77, quindi Elena parla più dell'animatrice, così come ci aspettiamo in una conversazione capacitante.

Indice di produzione verbale

L'*Indice di produzione verbale* relativo ai suoi turni invece è 22,23, quindi Elena in ogni turno verbale produce più parole dell'animatrice, così come ci aspettiamo in una conversazione capacitante (vedi tabella1).

In particolare, l'*Indice di produzione verbale* (vedi tabella 2) risulta massimo nella seconda Parte (36) per poi riallinearsi ai valori iniziali nella terza Parte.

Tasso dei nomi

Di un'evoluzione possiamo parlare anche rispetto al *Tasso dei nomi* che nelle tre Parti: cresce costantemente sino quasi a raddoppiare nella terza Parte.

La coesione

A questo proposito mettiamo a confronto due turni verbali di Elena:

12. ELENA: E non lo so neanche io e cosa vuoi che dica?... niente da dire... mi ricordo, guarda, solo il... quello della... della... come si chiama... come?... Di dio, sì dio dio... uhmmm... no no no no... sono... infatti volevo andare anche adesso qua a casa... facevo qualcosa a casa... ho mia mamma che... (*tira su con il naso*)... no queste cose qui io non le chiedo e non le so...

22. ELENA: Eh sì... sì... quello sì... però... i genitori... i miei genitori erano buoni (*commossa*)... non mi hanno mai dato delle... cose... brutte magari, era una cosa o l'altra... per il resto io non posso né pensare al bene né pensare al male... eh...

Il turno 12 della seconda Parte è formato per lo più da frasi interrotte.

Il turno 22 della terza Parte, dove abbiamo visto che il *Tasso dei nomi* è pressoché raddoppiato rispetto all'inizio, presenta una maggior coesione del periodo con tutte le frasi presenti ben formate.

Si osserva quindi un aumento della coesione del testo dal turno 12 al turno 22.

Conteggio dei *no* e dei *sì*

L'ultimo indicatore preso in considerazione è quello relativo al conteggio dei *no* di Elena (con i quali è iniziata la conversazione) e dei suoi *sì* successivi (vedi tabella 4).

2. ELENA: No no no io non le faccio queste cose qui... non saprei niente, quindi... scusami ma...(sospiro)... no no davvero... (19 parole di cui 8 negazioni e 1 congiunzione avversativa)
4. ELENA: Eh... Non c'ho niente da dire, non c'ho niente da dire... eh... non so... (14 parole, 5 negazioni)

Questi più sopra riportati sono i primi due turni verbali di Elena che risponde con una lunga sequenza di avverbi di negazione alla richiesta dell'animatrice di parlare e raccontarsi un po'.

Se dal punto di vista dell'Approccio Capacitante possiamo considerare questa serie di negazioni anche come l'espressione della competenza a decidere di Elena che afferma attraverso di esse qualcosa di sé e la propria non adesione alla proposta dell'animatrice, dal punto di vista di un'analisi formale e della ricerca degli *Indicatori di Felicità Conversazionale* questo alto numero di "no" depone per una deficitaria condizione di benessere. Del resto presto o tardi sequenze massicce di *no* portano a chiusure e ritiri e non certo a proseguire incontri o conversazioni!

Tornando quindi all'analisi formale, la tabella 4 evidenzia come nel proseguo della conversazione i *no*, e gli avverbi di negazione, lasciano gradualmente spazio a un crescendo di *sì* sino ad azzerarsi quasi nella terza Parte. Compare un *niente* in chiusura da decodificare però come formula di cortesia in risposta al *grazie* dell'animatrice.

In conclusione, sulla base dell'analisi degli indici testuali, possiamo dire che la conversazione analizzata è stata una conversazione felice? Che sono intervenuti dei cambiamenti?

Tutti gli *indicatori* analizzati esprimono variazioni significative sia nei termini del cambiamento che di una felicità conversazionale:

- L'*Indice di produzione verbale* aumenta, soprattutto nella seconda parte della conversazione, e ritorna al livello di partenza nella terza.
- L'*Indice di partecipazione verbale* è costantemente superiore a quello dell'animatrice.
- Il *Tasso dei nomi* aumenta costantemente.
- I *sì* convinti, ritenuti indici di benessere conversazionale e relazionale, soppiantano completamente i *no* pervasivi della prima Parte.
- La *Coesione* nella costruzione delle frasi e dei periodi aumenta.

Che cosa ha reso possibile questi risultati?

Nella conversazione presa in esame, il passaggio trasformativo dal rischio di andare incontro a una chiusura e a un disagio conversazionale di entrambe le persone impegnate nella conversazione, all'apertura e al benessere, invece, nell'incontro con l'altro, si è verificato dal momento in cui l'animatrice ha potuto essere capacitante. Nello specifico:

- ha cessato di formulare richieste: raccontami..., parlami..., raccontami... (turni 1,3,5) alle quali Elena ha risposto con tutta la sequela dei *no*;
- ha ascoltato, si è ascoltata;

- ha risposto (turno 7) alle domande di Elena, cercando di sintonizzarsi con Elena;
- non ha mai interrotto, corretto, giudicato;
- ha cominciato a seguire Elena favorendo una sua posizione paritaria nella conversazione;
- ha utilizzato la sintesi e restituzione del motivo narrativo ed emotivo dal turno 11 in avanti favorendo così un arricchirsi della conversazione e un ampliamento dei temi condivisi.

IFC: studio qualitativo

Dopo la partenza faticosa, la svolta avviene proprio al turno 11 nel quale l'animatrice si rivolge a Elena utilizzando la tecnica capacitante della *sintesi e restituzione del motivo narrativo*:

11. ANIMATRICE: Ti sembra di non aver niente da dire?

Con questo intervento l'animatrice manifesta il proprio *ascolto*, il *riconoscimento* di Elena, di quanto Elena ha detto e del suo disagio e intercetta, anche senza nominarle, le *possibili emozioni* sottostanti, ansia, timore di esporsi, di essere giudicata, di sbagliare, di non sapere. Seguirà infatti un lungo turno verbale (12) di Elena che, rassicurata dal fatto che l'altro abbia ascoltato e *preso sul serio* sia lei che le sue parole, oltre che il suo disagio, potrà parlare liberamente come le viene e come può.

L'animatrice Giada ha proseguito anche in tutti i turni verbali successivi (13, 15, 17, 19, 21, 23) a utilizzare come tecnica, la *sintesi e restituzione del motivo narrativo*, aprendo pure sul versante del *riconoscimento delle emozioni*:

13: Devi fare qualcosa in casa con tua mamma... hai detto...

15: Stavi ricordando tuo babbo e... forse ti senti vicina, nel bene e nel male?

17: Ti manca la tua mamma forse?

19: Ti ricordi la serenità che ti dava la tua mamma...

21: Mentre gli uomini sono un po' più duri a volte, un po' più chiusi...

E la comunicazione si è fatta via via più viva e profonda.

Elena ha così potuto parlare e accedere, attraverso il riconoscimento di Giada, a un crescendo di coesione e coerenza del suo linguaggio (turni 14,16,18,22), di integrazione di sé, di benessere, di possibile apertura e incontro con l'altro (i *no* iniziali che si trasformano in *si* convinti come risposta agli interventi di Giada).

Possiamo qui vedere come l'AC che non ha finalità strettamente riabilitative, poiché gli obiettivi principali sono che l'anziano parli e il benessere nella conversazione, può avere come effetto, nel passare da una condizione di disagio a un maggior benessere, un incremento deciso delle performance verbali. In questa conversazione si vede come la scelta delle parole da parte dell'operatore favorisca un viraggio della conversazione verso la possibilità che Elena parli e si esprima meglio (aumento del *Tasso dei nomi*), più a lungo e volentieri.

Conclusione

Rifacendoci alla tripartizione della conversazione nell'analisi testuale, possiamo vedere una concordanza fra i dati quantitativi dell'analisi testuale e gli elementi di valutazione qualitativa capacitante:

Turni 1-9: l'animatrice apre la conversazione ponendo domande (*turni 1,3,5*) che non favoriscono l'aggancio di Elena. Elena si sente invitata dall'animatrice a dire qualcosa di sé, ma prevale il fatto che lei non si senta in grado di farlo. I *no* sono concentrati in questa sequenza di turni verbali e il *Tasso dei nomi* è il più basso.

Turni 10-18: l'animatrice sceglie altre parole e la conversazione comincia ad assumere un tono diverso. La svolta avviene al turno 11 nel quale l'animatrice si rivolge a Elena utilizzando la tecnica capacitante della *sintesi e restituzione del motivo narrativo*. In

questa sequenza di turni verbali si raggiunge il valore massimo dell'*Indice di produzione verbale* e compaiono i primi *sì*.

Turni: 19-26: la conversazione si arricchisce ulteriormente di uno scambio alla pari, i *no* scompaiono del tutto, il *Tasso dei nomi* è il più alto di tutta la conversazione ed Elena presa sul serio dall'animatrice può prendere sul serio sé stessa: una persona nell'incontro con un'altra persona.