

Conversazione telefonica con un familiare: sul senso di colpa e il non giudicare

Testo inviato da Mina Mantova, Animatrice Sociale (Dottore in psicologia clinica) per il corso di formazione Formatori anno 2025. Mina Mantova è Coordinatrice del Servizio animazione di due RSA, una a Milano e una in Brianza, gestite dalla stessa Associazione. La conversazione è stata registrata in modo palese, con il consenso informato del conversante. La trascrizione è fedele, comprese le parole malformate, tronche, ripetute e le frasi senza senso. Il nome del conversante e ogni dato che possa permettere l'identificazione sua e 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. Al termine commento di Mina Mantova e di Pietro Vigorelli.

Il conversante

Flora è figlia della signora Piera, Ospite della RSA da circa un mese. Il MMSE della signora Piera è 10.4, ha un linguaggio adeguato, è in grado di comprendere e di esprimere il proprio pensiero con poche e semplici parole.

Flora, che abita in un'altra città, vive una sensazione di malessere caratterizzata da sensi di colpa e apprensione nei confronti della mamma per il fatto che non ha potuto dedicarsi a lei come avrebbe desiderato, inoltre è in conflitto con la sorella Anna perché ritiene che non si sia occupata della mamma in modo adeguato pur vivendo in casa con lei, e la giudica negativamente per la decisione che ha dovuto prendere circa il ricovero in RSA.

Il contesto

Sulla base della mia formazione in psicologia ma soprattutto per la formazione all'Approccio Capacitante, la direttrice delle due RSA per cui lavoro mi ha affidato l'incarico di sostenere emotivamente i familiari degli Ospiti, mediante contatto telefonico o in presenza, su loro richiesta e secondo una programmazione.

La conversazione

La telefonata è avvenuta su richiesta della signora Flora, la quale voleva aggiornarmi sugli ultimi eventi, riguardanti la mamma, che l'avevano turbata. Poiché era venuta a conoscenza del fatto che la sorella aveva avuto un colloquio telefonico con me, desiderava parlarmi per offrirmi la sua versione dei fatti che avevano condotto le due sorelle alla decisione di portare la mamma in RSA. Flora parla molto, fa riferimento al disagio che prova, fa continui confronti con la sorella per evidenziare la differenza di vedute circa il benessere della mamma. La conversazione è durata 25 minuti. Dopo i saluti e i primi convenevoli, Flora è passata al nocciolo della sua preoccupazione.

Il testo: *Per sua mamma questa è una realtà nuova*

1. FLORA: Ho parlato con mia sorella che mi ha detto che ieri vi siete sentite...
2. MINA: Sì...
3. FLORA: E... mi ha spiegato del discorso della mamma che è poco partecipativa alla vita sociale...
4. MINA: Aggiorno anche lei, come ho fatto con sua sorella, spiegandole che vista così sembra una cosa negativa. Io, come ho detto a sua sorella, non ho una visione negativa della modalità di relazione che ha sua mamma, in questo momento è un suo modo di funzionare. Sua sorella mi ha detto che lo riconosce come comportamento. Io ho osservato che per sua

mamma questa è una realtà nuova, una realtà diversa, dove c'è tanta gente che lei non conosce. Gli ambienti comuni sono la sala da pranzo e il salone, che sono abbastanza popolati, soprattutto in salone c'è la televisione sempre accesa e questo genera un po' di confusione. Quindi riconosco che sua mamma, piuttosto che stare in salone preferisca tornare in camera dopo pranzo. Noi del servizio educativo possiamo agire stimolandola a partecipare alle attività programmate, di tipo ricreativo, di stimolazione cognitiva di gruppo, di festa. Però non mi sembra giusto forzarla a fare qualcosa di diverso da quello che desidera. Come ho detto a sua sorella, posso aggiornarla sulle attività a cui partecipa, altrimenti sembra che passi tutto il tempo in camera a dormire... in realtà non è proprio così.

5. FLORA: Ok, allora mi scusi... io... siccome noi non ci conosciamo, la differenza tra me e mia sorella è che io ho sempre cercato di stimolare mia mamma, mentre mia sorella no... allora, abbiamo due caratteri completamente diversi. L'errore di base è stato comunque quello di far andare mia sorella a vivere con mia mamma, questa è una cosa che mia sorella sa benissimo. Però è stata presa la decisione quando è morto mio papà... mia sorella è single, per contenere le spese ha deciso di andare a vivere con mia mamma... non era l'accoppiata vincente ma purtroppo io ho fatto questo errore di consigliarle di andare a vivere con la mamma, così lei risparmiava le spese e la mamma aveva qualcuno... Cinque anni fa la mamma era ancora autonoma, pesava 80 chili, era bella pienotta. Aveva già problemi di salute perché, comunque, non... aveva iniziato a prendere le medicine di mio padre, per cui aveva avuto delle botte di pressione altissima...
6. MINA: Mi sta dicendo che sua mamma prendeva le medicine di suo papà?
7. FLORA: Sì... allora, noi curavamo mio papà perché aveva avuto un sacco di problemi fisici e quindi avevamo un pillolario, andavamo là una volta la settimana, gli preparavamo le pastiglie eccetera eccetera... ad un certo punto mio padre aveva dichiarato che lui si era stufato di prendere queste pastiglie perché era diventato un chimico... e io come figlia avevo detto "Guarda papà, facciamo una cosa. Io come figlia ti rispetto e capisco quello che pensi, però io sono obbligata a darti le pastiglie".
8. MINA: Ha fatto bene, in questo modo gli ha trasmesso il messaggio che ha riconosciuto il disagio di suo papà e nello stesso tempo gli ha detto quanto conta per lei la sua salute.
9. FLORA: Lui ad un certo punto ha cominciato a nascondere le pastiglie e praticamente poi ha avuto un infarto... questo lo abbiamo scoperto dopo ovviamente... poi papà è stato ricoverato per una riabilitazione respiratoria perché lui faceva il fabbro ed era fumatore, per cui aveva inalato di tutto e aveva i polmoni messi malissimo. Mi è stato detto in ospedale che finché il cuore regge può farcela, ma il sistema respiratorio era gravemente compromesso... Mentre era ricoverato per la riabilitazione respiratoria ha un infarto... e quindi succede tutto 'sto macello... Mia sorella va a vivere con mia mamma, però mia sorella ha i suoi limiti... non avendo avuto figli non sa cosa significhi accudire una persona. Infatti ha detto "Io vado a vivere con la mamma ma non voglio avere niente a che fare", nel senso... cioè, lei pensava a fare la spesa, a far da mangiare ma non ha mai coinvolto emotivamente mia mamma... Io comunque d'estate l'andavo a trovare e poi la portavo qui da me quando mia sorella andava in ferie. Ovviamente ho visto la differenza, perché stimolata mia mamma... Quest'anno ho visto il decadimento di mia mamma rispetto all'anno precedente... quest'anno ho visto che... l'avevo portata a casa che aveva un viso davvero sofferente e piano piano le ho trovato... non so quanti chili di fagiolini le ho fatto pulire... la mettevo sul balcone a pulirmi le foglie delle piante... l'ho portata a cucire... le avevo dato le lenzuola con gli strappi da cucire. Lei stava lì... anzi, io arrivavo alle 11 di

- sera e lei era ancora lì e dicevo “Oh mamma, sono le 11”, e lei diceva “Ah, ma io non ho sonno”. Quando in realtà con mia sorella era sempre a letto e io non riuscivo neanche a parlare al telefono con mia mamma... quindi la differenza è sostanzialmente questa...
10. MINA: Flora, mi sento di rassicurarla sul fatto che sua mamma con noi avrà gli stimoli adeguati, ci impegneremo a fare in modo che si adatti a questa realtà nuova, cercheremo di coinvolgerla nelle attività di animazione, l’aiuteremo a socializzare con le altre persone, senza però forzarla, faremo questo nel rispetto dei suoi tempi.
11. FLORA: Comunque mia sorella queste cose le sa, ne ho discusso di questa cosa, perché io le dicevo non serve solo far da mangiare, bisogna anche prendersene cura... Io sono una che lavava mia mamma, le faceva fare la doccia. A mia sorella non interessava sapere neanche se si cambiava il pannolone o no... Purtroppo però mia mamma è stata più con mia sorella che con me... Io non avevo lo spazio per portare a vivere qui con me mia mamma... avevo fatto anche altri ragionamenti... Quando siamo arrivati che la mamma iniziava a cadere, ho detto a mia sorella “La prossima volta che cade chiamiamo l’ambulanza”, perché non ero più tranquilla di questa cosa ... Abbiamo preso una geriatra che ha fatto una visita... Ho chiesto alla geriatra “Guardi, io sono disposta anche a prendere la 104, un’aspettativa... venire a vivere qui” perché siccome mia sorella non ne poteva più di stare con la mamma voleva andarsene... mi sono scontrata con lei perché le dicevo, “Ok tu vai via ma dove vai?”... Quindi quando c’è stata l’ultima discussione ho detto “Va bene, si vende la casa, perché se dobbiamo mettere la mamma in una struttura servono i soldi”. *(Flora ha esposto una serie di problematiche legate all’aspetto economico e amministrativo, continuando ad accusare la sorella di essere venale e di aver trascurato la mamma)* Io poi con mia mamma ho parlato molto chiaramente della struttura, di tutto... mentre mia sorella le aveva detto “Guarda che andrai in albergo”, io le ho detto “Non puoi dire che va in albergo... non è scema”. Abbiamo due modi diversi di relazionarci... io con la mamma ho un approccio diverso... io ieri sono venuta a trovarla, l’ho trovata bene... lei ha detto che qui mangia bene... *(Flora ha ripreso a parlare del rapporto tra sua sorella e sua mamma, ha raccontato aspetti delicati della sua storia personale, della difficoltà di relazione con la sorella. Ha continuato a parlare per 7 minuti e 13 secondi)*.
12. MINA: Io credo che avete fatto un passo adeguato per la mamma...
13. FLORA: Ma questo l’ho fatto io... cioè, ho preso in mano la situazione e ho detto basta...
14. MINA: Ha fatto bene, perché la sofferenza era di tutte e due, cioè di sua sorella e di sua mamma.
15. FLORA: Certo... certo.
16. MINA: Erano arrivate ad un punto in cui tutte e due soffrivano. La mamma in modo più sommerso, sua sorella in modo più marcato e aperto. Quindi è stata una buona decisione per sua mamma. E a questo punto mi ha fatto piacere sentire il suo racconto...
17. FLORA: L’altra campana... perché così capisce un po’ di più...
18. MINA: Sì, perché le cose che lei mi ha raccontato io non le conoscevo, lei mi ha offerto una visione diversa...
19. FLORA: È per quello che le volevo parlare.
20. MINA: La ringrazio. Confermo che lei ha fatto un passo giusto per sua mamma, da questo momento la mamma si dovrà abituare ad una nuova realtà, e non è facile. Avrà dei momenti, questo l’ho detto anche a sua sorella, in cui, mentre adesso dice che va tutto bene, potrebbe dire che vuole tornare a casa, quando torno a casa...
21. FLORA: Certo, ieri me lo ha chiesto infatti... ieri me lo ha chiesto.

22. MINA: Questa cosa è abbastanza normale, succederebbe a chiunque. Io quando vado in vacanza dopo due settimane non vedo l'ora di tornare a casa.
23. FLORA: Certo, certo.
24. MINA: Quindi il lavoro che noi faremo sarà quello di pian piano aiutarla a percepire questo ambiente come casa sua attraverso stimoli adeguati e attraverso il rispetto dei suoi spazi. Ho stabilito un programma per sua mamma, il lunedì mattina e il venerdì mattina faremo delle cose insieme, possono essere attività manuali o conversazioni. Questa mattina sul tardi sono andata a trovarla e le colleghe mi hanno riferito che dopo la colazione era stata accompagnata in salone ma poi era tornata in camera. Ho pensato che in salone c'era troppa confusione e ha preferito ritirarsi. Mi sento di rispettare le sue scelte, anche se ho detto alle colleghe di invitarla sempre a restare in salone con gli altri. In ogni caso, poiché quattro pomeriggi la settimana abbiamo attività di animazione, le animatrici avranno cura di chiamare la mamma, invitarla a partecipare alle attività e favorire la conoscenza delle altre persone, con lo scopo di instaurare delle relazioni.
25. FLORA: Certo, anche perché la mamma è una chiacchierona quando poi attacca perché, quando io la portavo in giro, prima del ricovero, lei chiedeva a chiunque "Come ti chiami?". Mi ha detto che voi siete tutti gentili... è una zabetta (*pausa 8 secondi*). Io comunque ho detto alla mamma che è stata portata in RSA in Brianza, lei però è convinta di essere a Milano. Infatti, anche quando siamo andati a vivere a Cologno con mio papà, loro lavoravano a Milano e mia mamma diceva sempre che abitava a Milano, perché Cologno non le è mai piaciuto. Anche adesso se le chiedo dove siamo, lei dice Milano. Comunque io ho visto anche questa estate la mamma, quando era a casa mia, si sedeva al tavolo, io le ho dato cose da cucire, le ho fatto taglia le verdure... se opportunamente coinvolta è partecipativa... ieri mi ha detto "Portati via la pianta che ha portato Anna". Le ho detto "Se non la vuoi in camera falla mettere in salone". Ha detto "No, piuttosto la tengo io"... è un po' così, ecco... adesso io le ho portato una pianta di quelle che poi farà i fiorellini rosa... le ho chiesto se me la cura, così... Infatti, gliel'ho detto oggi "Guarda che quella pianta farà i fiorellini". Insomma, non lo so... cioè, io ho cercato in tutti i modi... però forse perché io sono più... io ho un altro carattere rispetto a mia sorella, ecco... Anche nel colloquio con il medico ci ha chiesto se la mamma fa il riposino. Anna ha risposto "Sì, mia mamma va a dormire alle due e si alza tra le otto e le nove di sera". Il medico ha esclamato "Ma se qui non si alza entro un certo orario non può mangiare", Io ho detto "Scusi se mi intrometto, con me mia mamma aveva orari", ma mia sorella ha detto "No, con lei faceva quello che voleva". Certo, perché mia sorella meno la vedeva e meglio stava, parliamoci chiaramente... oramai era una situazione dove più stava a letto mia mamma, per mia sorella meglio era... Questa era una situazione per me oramai insostenibile... quindi una volta presa la decisione... mi è spiaciuto molto, ma oramai anche da me faceva queste cadute... anche la geriatra e lo stesso medico di famiglia hanno detto "La prossima volta chiamate l'ambulanza, perché non si conoscono le cause di queste cadute". Anche la geriatra ha detto che questa non era solo una situazione di bisogno di compagnia, ma anche di assistenza...
26. MINA: Di assistenza e sicurezza...
27. FLORA: Questo per spiegarle che la mamma non è così... Ieri, ad esempio, le ho detto "Mamma, mi hai raccontato che c'era il rosario, hai pregato?". Lei mi ha risposto "Eh sì, sapessi quanto ho pregato". Questo per dire che non è così... Poi magari si lascerà andare... ieri le ho detto "Mamma, devi stare qui almeno un paio di mesi". Lei mi ha risposto "Eh, se poi non mi fanno uscire?". Vorrà dire che è meglio che tu stia qui piuttosto che a casa a letto da sola...

28. MINA: Sì... il lavoro che faremo è proprio abituarla a vivere questo ambiente come la sua casa... e ripeto, è difficile per noi, quindi dobbiamo avere pazienza e capire che sarà difficile anche per lei... per cui quando la mamma torna a sollecitare “Quando torno a casa?” le daremo delle spiegazioni coerenti con la realtà, perché se diciamo “Domani ti porto a casa” lei vivrà in attesa che succeda... quindi occorre, pian piano accompagnarla alla consapevolezza che questa è la sua nuova casa...
29. FLORA: Anche perché io sono stata molto chiara. Le avevo spiegato che sarebbe entrata in RSA, e lei sa di che si tratta perché ha avuto la mamma ricoverata in RSA... quindi lei ha sempre visto male le strutture. Diceva “Io non ci voglio andare”, adesso però io le dico che la vedo bene qui, la vedo curata, vestita bene... Lei a casa aveva la badante, c’era mia sorella, io andavo quando potevo... ma non stava bene come adesso... comunque se trova un aggancio ci guadagna in salute...
30. MINA: Assolutamente, questo è il nostro obiettivo. Noi abbiamo strutturato la sua permanenza, abbiamo fatto un programma per cercare di favorire l’adattamento in RSA, non solo dal punto di vista educativo, ma anche da parte di tutte le figure professionali. Metteremo in atto delle strategie e vediamo come prosegue... poi l’aggiornero.
31. FLORA: Va bene, la ringrazio e scusi se le ho chiesto di parlare con lei... Secondo me doveva sentire le due campane... Io e mia sorella abbiamo due caratteri diversi... Sicuramente anche mia sorella starà soffrendo ma... l’approccio è diverso, ecco... poi ognuno fa i conti con le proprie emozioni...
32. MINA: È proprio così... se sente la necessità di parlare delle sue emozioni, io sono qui ad ascoltarla...
33. FLORA: Grazie Mina, la chiamerò ancora... adesso devo salutarla.
34. MINA: Comunque l’aggiornero prossimamente. Se lei ha bisogno mi faccia sapere, chiami pure in segreteria e dica che ha bisogno di parlare con me.
35. FLORA: Va bene, va bene, grazie mille. Buongiorno e buon lavoro.
36. MINA: Grazie... salve.

1° Commento (a cura di *Mina Mantova*)

In questa conversazione emerge il senso di colpa di Flora per aver portato la mamma in RSA, misto ad un senso di sollievo di fronte alla consapevolezza che sia stata una buona decisione in quanto la situazione precedente della mamma, dal suo punto di vista era diventata insostenibile. Emerge la preoccupazione di non aver potuto avere il controllo della quotidianità e del comportamento di sua sorella che, come da lei riferito, non si è occupata del bisogno affettivo della mamma.

Tra le tecniche utilizzate, sono state per me significative le seguenti tecniche:

- Ascoltare
- Non interrompere
- Non giudicare
- Prendere in seria considerazione le parole dell’interlocutore

Nel rassicurare Flora che quanto ci saremmo dette sarebbe stato strettamente confidenziale, che poteva essere libera di raccontare la propria esperienza senza sentirsi giudicata e che sarebbe stata libera di decidere cosa tenere per sé di ciò che fosse emerso nella nostra conversazione, ho fatto mentalmente riferimento alla carta ABC.

Mi guidava l’intenzione di favorire la felicità del caregiver rispettando le tre condizioni:

1. Offrire la possibilità di parlare e comunicare, essere ascoltata (turni 6, 11, 16-19, 25, 31).

2. Offrire la possibilità di esprimere le proprie emozioni, di vederle riconosciute e condividerle, di riconoscere le emozioni della mamma e della sorella (turni 8, 11-15, 14, 31, 32).
3. Offrire la possibilità di contrattare e scegliere, nell'ambito del possibile, sulle cose che riguardano la mamma (turni 10, 12-15, 20-23, 27-30).

I turni 31-36 mi confermano che abbiamo raggiunto un Punto di Incontro Felice come esito della conversazione.

2° Commento (a cura di *Pietro Vigorelli*)

In questa conversazione Flora è dominata dal problema del giudizio: giudica la sorella e ha paura di essere giudicata.

Mina, da parte sua, subisce questo atteggiamento e lo ripete. Tutta presa dal timore di essere giudicata spiega dettagliatamente e ripetutamente tutto quello che lei e la struttura fanno e faranno per il bene di sua madre. Il suo modo di parlare è ineccepibile, professionale, ma resta freddo, non è in contatto col suo cuore.

Per uscire dallo schema del giudizio Flora ha bisogno di qualcuno che l'ascolti col cuore e le parli col cuore.

Mina ha percepito questo bisogno e al turno 32 dice: "È proprio così... se sente la necessità di parlare delle sue emozioni, io sono qui ad ascoltarla...". In un prossimo colloquio potrà trovare parole nuove con cui mostrare a Flora l'empatia che già ha sentito.