

Colloquio telefonico con un familiare. Sul dare consigli o focalizzare l'attenzione sui risultati

Testo inviato da Mina Mantova, dottore in Psicologia Clinica, coordinatrice del Servizio animazione. 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 due commenti, di Mina Mantova e di Pietro Vigorelli.

Il conversante

Giulia è figlia di Angela.

Angela, 91 anni, vive in RSA da 7 mesi. MMSE 25/30.

Giulia prova senso di colpa per il ricovero della mamma. Per questo motivo le ho presentato l'Approccio Capacitante come metodo di ascolto e ho avviato con lei un percorso di accoglienza.

Il contesto

Sulla base della mia formazione in psicologia ma soprattutto per la formazione con l'Approccio Capacitante, la direttrice delle due RSA in cui lavoro mi ha affidato l'incarico di sostenere emotivamente i familiari degli Ospiti, mediante telefonate programmate, su richiesta del familiare.

La conversazione

La telefonata è avvenuta su richiesta di Giulia, la quale voleva aggiornarmi sugli ultimi eventi, riguardanti la mamma, che l'avevano turbata. Il primo contatto telefonico è avvenuto due mesi dopo l'ingresso della madre. Quello qui trascritto è il terzo colloquio telefonico. Giulia all'inizio della conversazione fa riferimento al disagio che prova nel non riuscire a parlare intimamente con la mamma nello spazio messo a disposizione dei familiari per gli incontri in RSA. Dalla telefonata emerge che è preoccupata perché la mamma, in maniera indiretta, le fa capire di essere stanca di vivere. Inoltre, riferisce che la madre ne ha parlato in maniera esplicita con la cugina. Infine, Giulia è preoccupata perché per motivi di lavoro in questo periodo non riesce ad essere molto presente, si raccomanda quindi che gli educatori stiano vicini alla madre e accolgano le sue difficoltà.

Il testo: *Ho avvertito una qualche fatica della mamma*

1. GIULIA: Sa, Mina... ho sentito... ho avvertito una qualche fatica in questi giorni da parte della mamma... così, che poi mi ha riportato indietro, nei discorsi che ogni tanto le era capitato di fare per telefono, nei colloqui che io ho con lei. Chiaramente affrontare con lei i discorsi è un po' complicato, ecco... nel caso ci fossero veramente delle fatiche lei le deve affrontare da sola e chiaramente questo è un po' un problema... allora mi chiedevo intanto se lei per caso abbia ravvisato questo negli ultimi incontri che avete avuto... e se invece non fosse possibile proprio creare un incontro ad hoc, magari anche informale, mentre fate qualcosa... cercare di capire insomma se ci sia veramente qualche cosa che non va in questo momento perché ne ha un po' parlato con mia cugina dicendole "No no, è perché poi l'apparenza inganna, sai, la facciata sembra sempre bella, io sono sempre in ordine, sempre sorridente, ma quello che sto passando lo so solo io"... Ecco, allora mi sono sentita veramente un po' così nell'impossibilità di fare io questo... questo passaggio... Provo per telefono ma ovviamente... ha capito quale è la difficoltà, no?... nei colloqui siamo

- comunque in un luogo dove ci sono altre persone, per quanto abbiamo il nostro tavolino ma insomma... ecco. Lei ha avuto questa sensazione dottoressa?
2. COORDINATRICE: Guardi, io sono andata ieri a fare l'attività nel reparto di sua mamma...
 3. GIULIA: È lei che mi ha mandato la foto?
 4. COORDINATRICE: Sì, l'ho mandata io...
 5. GIULIA: Grazie!
 6. COORDINATRICE: Prego. Ho fatto la foto qualche giorno fa, il pomeriggio in cui ho attaccato un bouquet di fiori (*un manufatto di cartoncino realizzato con gli ospiti nell'ambito del laboratorio creativo*) sulla porta della camera. Sua mamma mi ha chiesto una foto da inviarle, l'ho fatta con il mio telefono, poi non ho avuto il tempo di trasferirla sul telefono aziendale per inviargliela. Poi sono passati i giorni e ieri sua mamma mi ha detto: allora, l'hai mandata la foto a mia figlia?... me lo ha detto con serenità...
 7. GIULIA: Perché ci teneva a farmela vedere!
 8. COORDINATRICE: Infatti ieri ho colto l'occasione, perché, ho pensato, se rimando poi mi dimentico, ho quindi colto l'occasione e l'ho inviata. Comunque è stato un bel lavoro, lei è orgogliosa e contenta del lavoro che ha fatto e mi ricordo che anche mentre lo faceva mi ha chiesto di farle una foto da mandare a lei, e già in quell'occasione lei ci teneva a dimostrarle che è impegnata a fare qualcosa ed è contenta di quello che sta facendo, e così anche nel farle vedere il risultato, ci teneva molto a farle vedere l'effetto finale del suo lavoro. Comunque, ieri l'ho vista tranquilla, serena, un po' meno sorridente del solito è vero, questa cosa l'ho notata, ho notato un atteggiamento diverso ma ho pensato che forse non avesse voglia di fare quei sorrisoni ampi che fa di solito. Ieri ho fatto vedere un DVD sul Carosello, le è piaciuto tantissimo, ci siamo lasciate dicendo, a lei e al resto del gruppo, che sarei tornata con il secondo episodio del documentario sul Carosello e quindi nell'insieme mi è sembrata serena. Adesso che lei mi sta dicendo questo, farò un piccolo colloquio individuale con sua mamma per sentire cosa mi racconta, per capire quale può essere questo suo pensiero. Ma lei, dopo le parole che sua cugina le ha detto, come si è sentita... ha provato a pensare cosa stesse provando sua mamma quando ha detto queste cose?
 9. GIULIA: Sì, diciamo che, giustamente come tutti gli anziani, ad un certo punto... si arriva al punto in cui si dice, ma allora a questo punto... forse, insomma... che ci sto a fare?... questo non lo posso fare, l'altro non si fa, quell'altro no ... non so, insomma, diciamo che è un conto che viene abbastanza spontaneo e naturale e non me ne sono mai crucciata più di tanto quando ne abbiamo parlato insieme, ed è capitato qualche volta, io ho lasciato che mi raccontasse. L'ho sempre interpretato come una, come posso dire, una fatica che tutti gli anziani avvertono...
 10. COORDINATRICE: Mhmm , mhmm...
 11. GIULIA: Quindi... mi è sempre dispiaciuto sentirla dire, è chiaro, ma in fondo l'ho sempre sentito dire da lei, dalla mia zia anziana, dall'altra mia nonna, dalle mamme delle mie amiche. Cioè, quando si arriva ad una soglia così elevata, probabilmente è quasi inevitabile chiedersi... magari insomma è arrivato il momento di riposarmi un po' anch'io... quindi volevo capire se si trattasse di una cosa transitoria di questo tipo, se... boh...
 12. COORDINATRICE: Se c'è qualcosa di più profondo, lei dice...
 13. GIULIA: Sì, se c'è qualcosa di più profondo... se magari, e questo era capitato una volta, ma tanto, tanto tempo fa, quando era stata cambiata una terapia di quelle, aspetti, ora ho un'amnesia... lei stava seguendo una terapia contro la depressione e c'erano stati dei dosaggi che non... insomma, prima di trovare il dosaggio adeguato sono stati fatti dei passaggi, in uno di questi passaggi, dove il dosaggio era abbastanza elevato, aveva avuto l'effetto paradossale... quindi non so, mi ero fatta due o tre domande e... credo che voi abbiate cambiato terapia, giusto?
 14. COORDINATRICE: Questo non lo so, perché l'aspetto farmacologico è seguito dal medico e dalla coordinatrice infermieristica.
 15. GIULIA: Ok, ma eventualmente lo prenderemo in considerazione.
 16. COORDINATRICE: Sì, mettiamola in questi termini: la domanda la può fare lei direttamente al medico, non posso farla io per poi trasferire a lei la risposta, perché è una questione di ruoli, perché l'aspetto farmacologico non mi compete e quindi non posso darle informazioni in merito, però se

- lei lo chiede direttamente al medico avrà la risposta reale su come stanno le cose. Quindi se lei ha questa idea, rispetto all'esperienza passata, fa bene a fare questa verifica.
17. GIULIA: La mettiamo in subordine, che dice?
18. COORDINATRICE: Sì, nel frattempo senta la mamma, può chiedere a sua mamma se ha avuto la percezione che qualcosa sia cambiato nella sua terapia... *(poi cambio registro per distoglierla dall'argomento terapia e portare avanti il discorso iniziale)* Senta Giulia, vorrei chiederle per approfondire e riprendere quanto detto prima... come si è sentita quando sua cugina le ha riferito le cose che ha detto sua mamma? Lei sa cosa ha risposto sua cugina quando sua mamma ha detto queste cose?
19. GIULIA: Ah ah ah *(risatina)*... solitamente mia cugina cerca di svincolare un po' il discorso... allora, si trova nella mia stessa difficoltà quando ci sono argomenti purtroppo in questo periodo un po' troppo delicati, ci troviamo nella difficoltà di affrontarli con lei...
20. COORDINATRICE: Ok, e voi cosa rispondete?
21. GIULIA: Si ricorda che le avevo detto che sono accadute delle cose in famiglia che io vorrei in qualche modo comunicare alla mamma, ma me ne guardo bene per il momento perché è faticoso lasciarla da sola a gestirle. Ecco quindi, quando gli argomenti sono un po' troppo delicati, è brutto da dire ma cambiamo discorso... ecco... e lei che in questo momento su certe cose non ha più la capacità di tenere botta sul discorso troppo a lungo, si fa fuorviare da un'altra domanda, da un'altra risposta e la cosa cade... in sostanza mi pare che sia caduta...
22. COORDINATRICE: E quindi questa cosa capita anche a lei di...
23. GIULIA: Qualche volta è capitato anche a me... no, sinceramente devo dire che con me la mamma è... sì, magari si lamenta ma non è mai così, come posso dire, non manifesta mai così profondamente la cosa...
24. COORDINATRICE: Io pensavo questo... in questi casi, nel momento in cui... la persona anziana manifesta disagio o sofferenza emotiva noi tendiamo a incoraggiarla, a sdrammatizzare, dicendole "ma no, non ci pensare, ma no, guarda... questo piuttosto che quest'altro"... ecco, in un certo senso la cosa ideale, invece, sarebbe accogliere il suo stato emotivo perché forse ha proprio voglia di dire, approfondire quello che in quel momento sta provando, quindi dire "ma no, non ci pensare, non fare così, non dire così", è un po' come disconoscere il fatto che lei in quel momento sta soffrendo o ha un pensiero triste e quindi... capisco che per lei non è facile parlare di certi argomenti... però anche solo una parola per dire "capisco, ti capisco", dare una risposta empatica "capisco quello che stai provando"... e poi aspettare che lei dica qualcosa in più, che si apra... perché forse, quando lei dice o lamenta qualcosa, ha proprio bisogno di aggiungere qualcos'altro, di dire qualcosa in più... Quindi l'ideale sarebbe non disconoscere quello che sta provando, ma dare risposte empatiche, di condivisione, come dire "sono qui per ascoltarti, parlamene"... quindi, non sminuire, non sdrammatizzare perché vorrebbe dire non dare importanza a quello che sua mamma in quel momento sta provando o vuole raccontare, e non è facile...
25. GIULIA: No, considerando che effettivamente non ha molti interlocutori... Quanto meno, io lo sono sempre stata, ma fino a che avevamo la possibilità di vederci quotidianamente piuttosto che... e son sempre stata il suo interlocutore principale, insomma, avevamo questo rapporto, ecco... sinceramente ora no.
26. COORDINATRICE: Ecco, quindi lei percepisce il fatto che la mamma stia nascondendo una sua sofferenza, un qualcosa... e questo può essere possibile, quindi magari nel prossimo incontro che avrete domenica, se la mamma dovesse dire qualcosa tra le righe che esprime un disagio, eviti di dire "no, non ci pensare"... Può dirle "sono qui, ti ascolto, parlamene"... e poi eviti di sviare l'argomento, di farle pensare altro, di dire "ma no, non è grave, non ci pensare". Invece provi a riconoscere che forse per sua mamma è davvero grave e pesante questa situazione in cui lei si trova, in una collettività...
27. GIULIA: E dopo che aiuto le offriamo per superarlo?
28. COORDINATRICE: Guardi, solo ascoltarla è un aiuto! Solo l'ascolto è già un aiuto, già il fatto che lei sia riuscita a dirlo...
29. GIULIA: Perché io mi chiedo pragmaticamente, e dopo che l'ho ascoltata cosa faccio di buono?

30. COORDINATRICE: Certo che noi non abbiamo una soluzione, ma il messaggio è “mamma, io non ho una soluzione ma sono con te, ti ho ascoltato, ti sono vicina in questo”...
31. GIULIA: Mhmm... e me ne puoi parlare quando vuoi...
32. COORDINATRICE: Sì sì, “sono qui, sono per te e sono qui ad ascoltarti sempre, non ho soluzioni, non ti dico che tu... capisco che tu non voglia stare qui, ma questa è una realtà che dobbiamo affrontare insieme, io sono qui, raccontami... io non posso fare di più ma ascoltarti per me vale tanto e spero che valga anche per te”... ecco, condividere anche questa fatica... perché anche sua mamma percepisce la sua preoccupazione, per questo ostenta il fatto che sta bene, ci tiene a dimostrare che è serena... perché?... può essere che pensi “se mi lamento Giulia si preoccupa”...
33. GIULIA: Esatto, non vorrei che fosse questo...
34. COORDINATRICE: Invece, lei deve farle capire che non si spaventa se la mamma le dice che non sta bene, deve farle capire che per lei significa tanto che la mamma riesca a dirglielo. Come fardello è meno pesante da sopportare se si è in due... piuttosto che fingere di stare bene...
35. GIULIA: Certo, (*riferita al pensiero della madre*) “metto la mia maschera e via”...
36. COORDINATRICE: In realtà è più pesante portare la maschera piuttosto che dirlo... “adesso te l’ho detto, guarda, io sono così... questa è la realtà”. Occorre cercare di stare meglio in questa realtà... Certo non è facile per lei Giulia, ma già avere la consapevolezza che per sua mamma è più difficile reggere la maschera che dirle come stanno le cose... è un aiuto.
37. GIULIA. Sì, non vorrei che fosse questo, ha ragione... sì, sì.
38. COORDINATRICE: ... Credo per sua mamma tenere tutto dentro per non darle un peso e fingere che vada tutto bene è molto faticoso...
39. GIULIA: Non vorrei mai...
40. COORDINATRICE: Invece lei deve trasmetterle questa forza e dire “mamma, me lo prendo io il tuo carico, sono qui per te”... però senza insistere, perché la mamma dirà sempre e solo quello che si sente di dire... Comunque non ho dubbi sul fatto che la mamma sappia che lei è lì per ascoltarla. Capisco anche che abbia voluto gettare il suo fardello su sua cugina piuttosto che su di lei... è che a qualcuno aveva bisogno di dirlo...
41. GIULIA: Per carità, da madre lo capisco bene, mi rendo conto che nonostante la sua età probabilmente ha ancora questa visione che in quanto madre deve cercare di proteggere il cucciolo... è significativo, perché era un ruolo che lei aveva abbandonato un po’, giustamente, data l’età... però evidentemente a sprazzi o a tratti permane e quindi sì, lo considero così, dopo di che potrebbe essere semplicemente una fase transitoria, legata al periodo, l’inverno, le feste... stranamente mi ha detto che non vuole tornare a casa a Natale e io non capisco perché... Mah, già che ci sono io glielo dico perché non riesco a venirne a capo. Mi ha detto che per il suo compleanno, si ricorda che io avevo fatto entrambe le richieste, per il compleanno sì, ma per Natale, lei starebbe in Struttura. Io non lo so, gliela dico, magari c’entra questa cosa, boh...
42. COORDINATRICE: Allora, mettiamola in questi termini, leggiamola in chiave positiva. Io la leggerei in chiave positiva perché sua mamma non vuole andare via da lì il giorno di Natale perché sa che il giorno di Natale ci sarà il pranzo insieme, ci sarà un momento di gruppo e c’è il fatto che se lei va a casa non è giusto nei confronti di chi invece non va a casa...
43. GIULIA: Ah sì, non mi stupirebbe, infatti quella era una delle cose che mi era venuta in mente...
44. COORDINATRICE: Sua mamma può pensare che vuole stare con le sue compagne ed io lo considero positivo perché in pratica le signore del gruppo sono un po’ la sua famiglia, la sua casa, e quindi questa è proprio l’esperienza di una forma di adattamento. Io la vedo positiva, da un punto di vista dell’adattamento la vedo positivamente e quindi direi che va bene così...
45. GIULIA: Sarei contenta se fosse così, se capita, magari ne parlate insieme, ma direi che l’altro argomento abbia più rilevanza in questo momento. Va bene, io per il momento le ho trasferito questa cosa perché appunto, anche se io la vedo domani, magari seguirò il suo consiglio già domani, poi non potrò esserci la prossima settimana... se lei, nel frattempo, mi fa da alter ego...
46. COORDINATRICE: Martedì sono a Milano e la vado a trovare.
47. GIULIA: Ci possiamo risentire?

48. COORDINATRICE: Sì, va bene, le mando un messaggio e poi ci diamo un appuntamento telefonico, va bene?
49. GIULIA: Perfetto, grazie, è stata utile, buon pomeriggio.
50. COORDINATRICE: Grazie, altrettanto.

Commento (a cura di *Mina Mantova*)

Rileggendo il testo, emerge la mia difficoltà ad uscire da una conversazione in cui vi è una tendenza iniziale da parte mia a riferire un resoconto tecnico e non relazionale. Infatti, nei turni 2, 4, 6 manca l'accoglienza del vissuto di Giulia; il focus resta sull'azione, sul (fare) e non sul sentire (essere con). Tuttavia, al turno 8 riconosco l'osservazione di Giulia e mi mostro disponibile ad approfondire, spostando il dialogo dal piano oggettivo (cosa è successo) a quello soggettivo (cosa si prova), attivando il pensiero narrativo di Giulia. Al turno 12 riprendo le parole di Giulia senza interpretarle, mostrando ascolto attivo e accoglienza del dubbio.

Nel complesso mi sono resa conto che faccio un uso eccessivo della spiegazione e del consiglio (turni 16, 18, 24, 26, 32, 34, 36, 38, 40, 42, 44), nelle mie risposte prevale la funzione esplicativa e direttiva. La comunicazione si sposta sul piano educativo-razionale, riducendo la possibilità di accogliere il pensiero e i sentimenti di Giulia.

Tuttavia, sono riuscita a cogliere la tensione di Giulia, che da un lato vorrebbe proteggere la madre dal dolore, ma al contempo si sente respinta da una sorta di chiusura della stessa che, a suo dire, indossa una maschera per proteggere la figlia. Vorrei cogliere questa tensione e cercare di aiutarla, ma la tendenza a cercare una spiegazione educativa non ha facilitato l'accompagnare la figlia a scoprire da sé le proprie parole e i propri significati. Un tentativo di accogliere il vissuto di Giulia emerge a partire dal turno 18, dove ho cercato, senza successo, di cogliere il dialogo tra madre e figlia, e dove sono prevalsi consigli e spiegazioni. In ogni caso il potenziale capacitante maggiore emerge nel turno 30, dove la relazione empatica inizia ad aprirsi.

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

- Rispondere alle domande (turni 27-28 e 29-31)
- Rispondere alle richieste (turni 42-43)
- Riconoscere e condividere le emozioni della mamma (turno 8, turni 23-26).

Postilla (a cura di *Pietro Vigorelli*)

Nel rileggere la propria conversazione, la coordinatrice si rende conto di un eccesso di interventi psicoeducativi, di spiegazioni, di ascolto razionale. Un modo di interagire più capacitante consisterebbe nel focalizzare l'attenzione di Giulia sulle parole che ha utilizzato e sui risultati che ha ottenuto, per favorire il fatto che sia Giulia stessa a scoprire tutti i saggi consigli che la coordinatrice le ha fornito dall'esterno.