

442. Sul cambiamento durante la conversazione

Testo inviato da Anna Galeotti ((Psicologa, RSA Fondazione Ferrario, Vanzago) per il Corso propedeutico per Formatori Capacitanti (anno 2019). 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.

Il conversante

La conversante Marta (nome di fantasia) ha 81 anni. Ha frequentato le scuole fino alla V elementare ed ha sempre vissuto in funzione del suo lavoro (operaia) e della casa. E' sposata ed il marito è ricoverato in un'altra struttura residenziale da circa un anno prima del suo ingresso in RSA. Da poco più di sei mesi è ricoverata in una RSA a seguito di un peggioramento delle condizioni comportamentali e dall'impossibilità di gestire la situazione al domicilio. E' affetta da demenza di grado moderato (MMSE 19,4/30).

Il contesto e la conversazione

Mentre la psicologa entra nel nucleo protetto, l'ospite le va incontro. Il colloquio si è svolto prima lungo il corridoio del nucleo protetto, poi nello studio medico. La prima parte viene qui riportata secondo il ricordo della psicologa, la registrazione parte dall'ingresso nello studio medico. Marta deambula autonomamente e all'inizio del colloquio risulta piuttosto agitata. Il colloquio avviene in un setting tranquillo e protetto. La parte ricostruita e non registrata è evidenziata in corsivo. La conversazione nella totalità è durata circa 10 minuti.

Il testo: *Lei sa dove sono le mie chiavi di casa?*

(i turni 1-13 vengono riportati in base al ricordo, prima dell'inizio della registrazione)

1. PSICOLOGA: Buongiorno Marta!
2. MARTA: Buongiorno, buongiorno (*agitata*)
3. PSICOLOGA: Che nebbia oggi!
4. MARTA: Sì, sì... (*esitante*). Senta, lei sa dove sono le mie chiavi di casa?
5. PSICOLOGA: No signora Marta, ma venga con me, così proviamo a cercarle insieme (*la prendo sottobraccio*).
6. MARTA: (*si ferma e guarda la psicologa*) Ce le ha lei per caso, le mie chiavi di casa? (*tocca le chiavi appese al collo della psicologa*).
7. PSICOLOGA: No, Marta. (*pausa di un paio di secondi*) Queste sono le mie chiavi di casa!
8. MARTA: (*pausa di 4 secondi, Marta tocca le chiavi, le gira e rigira*) Ah sono le sue?
9. PSICOLOGA: Sì, sono le mie! Ma vedrà che presto troveremo le sue.
10. MARTA: Ascolta, ma dove mi stai portando?
11. PSICOLOGA: Andiamo un attimo a sederci in ufficio, così proviamo a capire che fine possono aver fatto le sue chiavi. Le va?
12. MARTA: Sì dai, andiamo lì. (*indica la fine del corridoio, mi prende sotto braccio e camminiamo di buon passo lungo il corridoio. Si ferma davanti alla sua camera - che riconosce - e verifica se è chiusa*). Ah... (*pausa di 3 sec.*)... meglio se è chiusa...

(entriamo in ufficio, chiedo il permesso alla registrazione, spiegando che voglio ricordare meglio quello che lei mi dice, e la faccio accomodare. A partire da questo turno il testo corrisponde alla trascrizione fedele della registrazione)

13. MARTA: Mio marito dov'è? Fa l'autista... mi porta a casa lui... *(pausa di 3 sec.)*
14. PSICOLOGA: Vedrà suo marito nel pomeriggio signora Marta, non si preoccupi! *(spesso durante il pomeriggio le figlie fanno incontrare i due coniugi che risiedono a breve distanza)*
15. MARTA: Eh ma... ma è tanto tempo... ci vuole tanto... *(si incupisce)*
16. PSICOLOGA: E' un po' di tempo... sì... ma passerà velocemente. *(sorridente e le passa la mano sulla spalla in una carezza)*
17. MARTA: C'è sempre qualcosa da fare... il tempo passa...
18. PSICOLOGA: Quando si lavora, il tempo passa veloce!
19. MARTA: Ma io e te lavoravamo insieme a Rho? Ci conosciamo da tanto... No, tu sei più giovane... tu conoscevi mio marito, vero?
20. PSICOLOGA: Sì, conosco suo marito. Ci conosciamo da quando lei è arrivata qui.
21. MARTA: Ma tu venivi a casa mia a mangiare... mi ricordo di quando eri piccolina, che ti prendeva il Luca *(suo marito)* sulle ginocchia... Mamma mia come gli piacevano i bambini! Quasi li rubava in giro... se era per lui, finivo sempre incinta! *(ride, da incupita diventa euforica)*
22. PSICOLOGA: Chissà com'era affettuoso con le vostre figlie!
23. MARTA: Diventava matto... anch'io... ma lui di più *(pausa di 5 secondi, tono più pensieroso)*... chissà se è ancora in giro con i clienti... magari non si ricorda che mi deve passare a prendere...
24. PSICOLOGA: Non si scorderebbe mai di passare da lei!
25. MARTA: Certo... *(con una risata)*... altrimenti gli tiro il collo! *(sposta lo sguardo sulla mia mano, me la prende e tocca la fede)*... ma te sei sposata?
26. PSICOLOGA: Certo! Da dieci anni!
27. MARTA: Brava... brava... è bello tuo marito? È come il mio Luca? Il mio papà... no papà... marito... rischiamo che me lo rubavano! Ma poi me lo sono tenuto stretto... con i baci! *(pausa di 2 sec., poi mi guarda e scherzosamente mi fa segno di volermi dare uno schiaffo)*. Dai i baci a tuo marito! Mi raccomando!
28. PSICOLOGA: Me ne ricorderò!
29. MARTA: *(pausa di 8 secondi)* Cosa facciamo adesso?
30. PSICOLOGA: Ora la accompagno in sala da pranzo, perché fra poco si mangia.
31. MARTA: Si mangia?
32. PSICOLOGA: Si mangia, sì.
33. MARTA: Paghi tu? *(ride)*
34. PSICOLOGA: Oggi si mangia senza pagare! Un lusso! *(ridiamo insieme)*
(mi prende sottobraccio e continuiamo a camminare insieme fino a raggiungere il salone. Riconosce il suo posto e me lo indica con il dito)
35. PSICOLOGA: Buon appetito, Marta!
36. MARTA: Vieni qua che ti do un bacio. *(mi tira per un braccio e mi avvicina per baciarmi)*

Commento (a cura di *Pietro Vigorelli*)

La conversazione comincia con una Marta esitante, agitata, incupita e finisce con una Marta sorridente che da un bacio alla sua interlocutrice.

Il cambiamento è evidente e positivo. Che cos'è che ha provocato il cambiamento?

La risposta va cercata nelle parole che sono state dette tra il prima e il dopo.

La psicologa ha ascoltato, ha preso sul serio le parole dell'interlocutrice e la sua richiesta riguardante le chiavi di casa, la ha accompagnata nel suo mondo possibile, ha accettato anche di partecipare in prima persona con la somministrazione di autobiografia (turni 7, 20, 26).

In altre parole, la psicologa ha ascoltato con attenzione e ha risposto scegliendo le parole in base alle tecniche dell'*Approccio Capacitante*, senza giudicare e senza fare domande.