

### 333. Sulla competenza a comunicare e la *Restituzione del motivo narrativo*.

Testo inviato da Carlotta Malaguti (educatrice presso Residenza Protetta Villa Santa Caterina, Crocefieschi, Genova) durante il corso di formazione "L'Approccio Capacitante" tenutosi ad Arezzo da maggio a novembre 2017 (gruppo del pomeriggio). La conversazione è stata registrata in modo palese con il consenso informato del conversante e dell'amministratore di sostegno. La trascrizione è fedele, comprese le parole mal formate, tronche, ripetute e frasi senza senso. Il nome dell'ospite e ogni dato che possa permettere l'identificazione sua o di altre persone e luoghi è stato modificato per rispettarne la privacy.

#### **Il conversante**

Luciana (il nome è di fantasia) ha 90 anni. Non cammina, si alimenta autonomamente ma necessita di aiuto per l'igiene e l'abbigliamento. È disorientata nel tempo e nello spazio.

Il punteggio dell'ultimo MMSE (Febbraio 2017) è risultato 11/30.

#### **Il contesto**

Il colloquio avviene in una saletta senza altre persone, una mattina dopo la prima colazione.

#### **La conversazione**

Luciana acconsente all'invito dell'operatrice e partecipa al colloquio in modo spontaneo.

Durata della conversazione: 6 minuti e 23 secondi.

#### **Il testo: *Io son sempre pronta***

1. OPERATRICE: Buongiorno Luciana, spero che tu abbia dormito bene.
2. LUCIANA: Sì, dormo sempre bene io, quasi sempre.
3. OPERATRICE: Magari ti capita di fare anche dei sogni.
4. LUCIANA: No no ma se sono belli, se sono belli sì, io sono molto reta.
5. OPERATRICE: Sei molto contenta.
6. LUCIANA: Sono molto p-paura di non essere atriatlloc atriamic atriatlloc atriamic atriatlloc atriamic amoc amoc, atriatrloc atriamic atriatlloc atriamic atriatlloc atriamic, moc moc, moc moc.
7. OPERATRICE: Va bene, va bene. Oggi pomeriggio faremo un po' di ginnastica.
8. LUCIANA: Sì sì, io faccio tutto quello che dici.
9. OPERATRICE: Al pomeriggio c'è il mio collega che vi fa fare sempre ginnastica.
10. LUCIANA: Va bene, allora ci va fare ginnastica e allora noi lo facciamo.
11. OPERATRICE: Benissimo. Invece domani cuciniamo.
12. LUCIANA: Ah, sì. Eh, anche quello è bello.
13. OPERATRICE: Facciamo le melanzane alla parmigiana.
14. LUCIANA: Oh mamma mia che belli.
15. OPERATRICE: Spero che ti piacciono che poi le mangiamo alla sera.
16. LUCIANA: Sì, mi piacciono piacciono sì. Tutte le cose che che che vincono a a fare qu qu quelle che non non non ne vedo io io mi trovo sempre sempre bene.
17. OPERATRICE: Bene.
18. LUCIANA: Così almeno ci ci si ci sei già te e poi ci ci si ...
19. OPERATRICE: Ci sono io e poi ci sono altre persone, altre tue amiche che vengono a cucinare con noi.
20. LUCIANA: Sì sì sì.

21. OPERATRICE: Ognuna fa qualcosa di diverso.
22. LUCIANA: Sì, certo, sì sì.
23. OPERATRICE: C'è chi mette il pomodoro, chi prepara la carta da forno, chi aggiunge il parmigiano.
24. LUCIANA: Sì sì.
25. OPERATRICE: Poi tu ovviamente sceglierai quello che vorrai fare.
26. LUCIANA: Ok, ok signora. Per tanto così io son son sempre pronta.
27. OPERATRICE: Benissimo, sono contenta. (*pausa lunga*)
28. LUCIANA: Vabbè, comunque la cosa è bella, tutto insiem. È bella quando tu mi dici fa facciamo le de di di.
29. OPERATRICE: Quando ti propongo di fare delle attività.
30. LUCIANA: Sì sì sì, ecco, a me piace molto.
31. OPERATRICE: Bene, sono contenta, allora te le proporrò più spesso.
32. LUCIANA: Sì sì perché io sono proprio pronta lì.
33. OPERATRICE: Dobbiamo anche organizzare la festa di compleanno.
34. LUCIANA: Sì, anche.
35. OPERATRICE: Verrà la cantante Valentina.
36. LUCIANA: Oh che bello.
37. OPERATRICE: Te la ricordi?
38. LUCIANA: Oh sì, sì sì.
39. OPERATRICE: Viene lei a cantare e poi ci mangiamo la torta.
40. LUCIANA: Che bello signora, sono contenta, tanto tanto tanto.
41. OPERATRICE: Dobbiamo ancora scegliere il giorno però.
42. LUCIANA: Vabbè, lo lo cerchi te un giorno.
43. OPERATRICE: Sì, lo cerco io, magari un sabato, così la mattina cantiamo e al pomeriggio cosa facciamo?
44. LUCIANA: Al pomeriggio cosa si può fare?
45. OPERATRICE: Mangiamo la torta a merenda.
46. LUCIANA: Si può mangiare anche la torta sì.
47. OPERATRICE: Benissimo, allora è deciso.
48. LUCIANA: Ok, decida, decidi perché io sono pronta.
49. OPERATRICE: Sei pronta, bene. Va bene, ora ti porto di là.
50. LUCIANA: Va bene.
51. OPERATRICE: Ti ringrazio per questa chiacchierata.
52. LUCIANA: No no, non ringraziarmi perché io sono pronta.
53. OPERATRICE: Va bene.

**Commento** (a cura di *Stefano Serenthà*)

L'educatrice conduce la conversazione con l'attenzione a *Non fare domande*, consentendo a Luciana di intervenire sui temi proposti solo quando se la sente. Questo consente una buona durata del colloquio, soprattutto considerando il livello cognitivo significativamente compromesso, senza che ci siano momenti di evidente disagio.

Luciana prende sempre la parola al suo turno e riesce a comunicare sia emozioni (in particolare nei turni 6, 16, 30, 40) che motivi narrativi:

- Io dormo quasi sempre bene (turno 2)
- Se sono belli, io sono molto retta (turno 4)
- Sono molto paura di non essere atriaticloc (turno 6)

- Io faccio tutto quello che mi dici (turno 8)
- Noi facciamo ginnastica (turno 10)
- E' bello cucinare (turno 12)
- Mi piacciono le melanzane alla parmigiana (turno 16)
- Mi trovo sempre bene (turno 16)
- Sono sempre pronta (turni 26, 32, 48 e 52)
- E' bello quando tu mi dici facciamo ...(turno 28)
- E' bello che venga la cantante Valentina (turno 36)
- Sono contenta (turno 40)
- Lo cerchi tu un giorno per la festa (turno 42)
- Si può mangiare anche la torta (turno 46)

Buona parte dei motivi narrativi sono stati introdotti dall'educatrice, ma alcuni di questi sono emersi spontaneamente dalle parole di Luciana (turni 4, 6, 8, 16, 28, 32, 40, 48, 52). In questi casi l'operatore capacitante può valorizzare queste parole che emergono spontaneamente mediante la *Restituzione del motivo narrativo* che, oltre a manifestare attenzione all'interlocutore e a riconoscere la sua intenzione a comunicare, facilita la ripresa del discorso e la fluidità della conversazione.

Da notare infine come uno dei turni più lunghi di Luciana (turno 28) segue un momento in cui l'operatrice ha atteso prima di riprendere la parola, *rispettando una pausa* lunga e concedendo così alla sua interlocutrice il tempo di trovare le parole per proseguire il discorso.