

#### **146. SULLA DISSOCIAZIONE TRA COMPETENZA A COMUNICARE E A PARLARE E L'EMERGERE DELLA COMPETENZA A CONTRATTARE**

Testo inviato da Paolo Costan (operatore, Lugano, Svizzera) nell'ambito del Corso di formazione "L'Approccio capacitante" per il personale delle Case per Anziani di Lugano (CH). La conversazione è stata registrata in modo palese con il consenso informato del conversante e del familiare di riferimento. Il nome dell'ospite e ogni dato che possa permettere l'identificazione sua o di altre persone e luoghi è stato alterato per rispettarne la privacy.

##### **La conversante e il contesto**

Elena ha 88 anni, è vedova, vive in una Casa per Anziani da 4 anni per una demenza vascolare di grado intermedio. E' consapevole dei deficit cognitivi che le creano problemi di comunicazione e le riducono sensibilmente la qualità di vita. Ha sempre avuto un carattere esuberante; negli ultimi mesi appare invece un po' triste e tende ad isolarsi. Il suo dire è confuso, spesso non trova le parole e si mostra dispiaciuta. Durata del colloquio: 5 minuti.

##### **Il testo: *Non volevo andare nella casa dei vecchi***

1. PAOLO: Buongiorno Elena, come stai?
2. ELENA: Così, ho sentito ancora tutta la storia del Papa, tutte le cinciallegre, diceva che... tutto tutto, gli ha preparato tutto, sapeva già prima che cosa voleva fare... Adesso questo qui... eh... questo qui, quando nella giappa mi faceva molto male perché... eh... non era bello (*indica la mano sinistra*).
3. PAOLO: Ah, ti faceva molto male...
4. ELENA: Da solo, si rompeva da solo...
5. PAOLO: Da solo.
6. ELENA: Sì sì sì, da solo anche...
7. PAOLO: Quando eri giovane non succedeva...
8. ELENA: Sì, succedeva, per l'amor di Dio, sì, ma solo a portare la legna a casa.
9. PAOLO: La legna... (*silenzio*) Ma dove abitavi?
10. ELENA: Eh... proprio in mezzo al paese.
11. PAOLO: Quale paese?
12. ELENA: Melide.
13. PAOLO: E portavi la legna a casa?
14. ELENA: Eh... diceva mia mamma, diceva, ricordati che, che sai... aspetta neh, cosa... cosa... ma aspetta... oh, non mi viene più.
15. PAOLO: Bello Melide?
16. ELENA: Sì, molto.
17. PAOLO: Bel paesino...
18. ELENA: Io avevo otto camere.
19. PAOLO: Otto camere.
20. ELENA: Tutte che guardavano sul...
21. PAOLO: Sul lago? (*Elena sorride in silenzio*) E cosa facevi a Melide?
22. ELENA: Vendevo vestiti bellissimi a tutti quelli che avevano. Per tanti era era caldo, per tanti era freddo.
23. PAOLO: Era caldo...
24. ELENA: Era caldo, però tante volte si cadeva nell'acqua.
25. PAOLO: Nell'acqua... del lago.

26. ELENA: Eh sì.
27. PAOLO: E poi cosa hai fatto ancora a Melide?
28. ELENA: (*guarda un attestato di riconoscimento del Comune di Melide. Resta in silenzio per 10 secondi*) Ho fatto la signora lì.
29. PAOLO: Per il Comune...
30. ELENA: Ho lavorato non per il Comune, per tutto.
31. PAOLO: Ma cosa facevi?
32. ELENA: Il Consigliere.
33. PAOLO: Per quanti anni?
34. ELENA: Oh tanti, otto.
35. PAOLO: Ti piaceva?
36. ELENA: Sì molto, perché erano ubbidienti, per quello che mi rimane un po' d'affetto, perché perché sembra un'altra persona. Specialmente quando si è... uguale no?
37. PAOLO: Doveva essere bello.
38. ELENA: Se era bello! Io dovevo fare la terza... la terza cosa... eh... non ho potuto perché mio marito un giorno mi dice... guarda che io...
39. PAOLO: Ah, il terzo mandato!
40. ELENA: Eh, sì.
41. PAOLO: E tuo marito non voleva...
42. ELENA: No no, dice, mio marito dice, insomma io questa casa non la conosco più come una casa ma come un bureau.
43. PAOLO: Un bureau.
44. ELENA: Un bureau... e difatti ha preso... e ho capito che lui non aveva più voglia e aveva 90 anni.
45. PAOLO: Le voleva bene...
46. ELENA: Sì... e abbiamo avuto un figlio fra di mezzo.
47. PAOLO: Come si chiama?
48. ELENA: Marco.
49. PAOLO: Marco, è bravo Marco...
50. ELENA: Molto, è come uguale a... come suo papà.
51. PAOLO: Come suo papà...
52. ELENA: Ma proprio, tutto il bello che c'è in giro nei campi, noi l'abbiamo. Se non fosse stato per questo braccio (*indica il braccio destro*), ero caduta.
53. PAOLO: Ti sei fatta male.
54. ELENA: Mi faceva male, la cosa qui faceva un male, fatto sta che dove noi abbiamo... noi non la tocchiamo, perché non sapremmo come potremmo fare. Infatti è stato giusto, perché ho lasciato lì, ma io ho cominciato a brontolare.
55. PAOLO: E cosa hai detto?
56. ELENA: Ho detto che non volevo andare nella casa dei vecchi, per questo e per quello, non mi ha permesso. Ma quando scendiamo?
57. PAOLO: Ora, grazie Elena.

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

In questo testo risulta evidente che la *competenza comunicativa* di Elena è gravemente compromessa dai disturbi di linguaggio (anomie, scambi di parola, parole ripetute, frasi interrotte, incoerenza).

D'altra parte risulta anche evidente come la *competenza a parlare*, cioè a produrre parole, sia invece conservata: Elena produce parole, in particolare produce un maggior numero di parole rispetto al

conversante (l'*Indice di partecipazione* e l'*Indice di produzione verbale* dei turni di Elena superano quelli di Paolo).

Questo testo mette quindi in evidenza una dissociazione tra *competenza a parlare* e *competenza a comunicare*.

### ***Come si può tener viva la competenza a parlare?***

Quando ci troviamo di fronte a una persona con disturbi del linguaggio che ostacolano la comunicazione, noi cerchiamo delle tecniche che evitino il fenomeno del trascinarsi, cioè la perdita della competenza a parlare causata dalla perdita primaria della competenza a comunicare con il linguaggio verbale.

### ***Quali tecniche?***

Analizzando i turni verbali di Paolo si osserva che le sue parole non sono casuali ma sono scelte in modo capacitante per favorire il parlare di Elena. Paolo sceglie le parole da dire, facendo riferimento alle *Tecniche conversazionali*.

Vediamo quali:

> La *Restituzione del motivo narrativo* (turno 3, 37, 41, 53).

> La *Risposta in eco* (turno 5, 9, 19, 23, 25, 43, 51).

> Il *Rispetto della lentezza, delle pause e dei silenzi* (si vedano i numerosi puntini di sospensione e il lungo silenzio del turno 28).

> Riguardo alla tecnica di *Non fare domande*, essa è spesso disattesa, ed Elena, a seconda dei turni

- sa rispondere (turno 10, 12, 16, 22, 32, 34, 36, 48);

- non trova le parole per rispondere, va in confusione e deve confrontarsi con la propria incompetenza (turno 14);

- risponde in modo vago, intramezzando un lungo silenzio (turno 28).

### ***Quali risultati?***

L'impiego consapevole e professionale delle *Tecniche conversazionali*, anche in presenza di disturbi cognitivi che ostacolano la comunicazione, favorisce l'emergere delle *Competenze elementari* di Elena, compresa quella a comunicare con la parola che potrebbe essere eclissata a causa dei disturbi di linguaggio.

○ La *competenza a parlare* risulta evidente dall'elevato *Indice di partecipazione* e *Indice di produzione verbale* dei turni di Elena.

○ La *competenza a comunicare* risulta evidente dalle *Restituzioni del motivo narrativo* che Paolo è stato in grado di fare.

○ La *competenza emotiva* si manifesta come fierezza per il lavoro svolto da giovane e per il riconoscimento che ha ottenuto.

○ Infine, è interessante notare che il tener vive queste competenze è seguito, nell'ultimo turno di Elena, anche dall'emergere della sua *competenza a contrattare e a decidere*:

56.ELENA: Ho detto che non volevo andare nella casa dei vecchi, per questo e per quello, non mi ha permesso. Ma quando scendiamo?

Questo turno è composto di due periodi.

Nel primo Elena mostra la sua competenza di negoziatrice, anche se non è stata in grado di modificare la scelta del figlio.

Nel secondo si mostra più decisa e invita il suo interlocutore ad avviarsi in sala da pranzo.