

## 196. DAL RICONOSCIMENTO DELLE PAROLE AL RICONOSCIMENTO DELL'INTERLOCUTORE

Testo inviato da Marina Gallo (psicologa, psicoterapeuta - RSA Baroni/RSA Lainate – Coopselios).

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 del conversante e ogni dato che possa permettere l'identificazione sua o di altre persone e luoghi è stato alterato per rispettarne la privacy. Al termine, i commenti di Marina Gallo e di Pietro Vigorelli.

### Il conversante

Maria ha oltrepassato gli 80 anni, non ha figli, è vedova da vari anni. Ha una scolarità di 8 anni. E' ricoverata nel Nucleo Alzheimer da quasi tre anni per probabile malattia di Alzheimer con decadimento cognitivo grave. Al MMSE (nella forma *severe*) somministrato nel gennaio 2014 ottiene un punteggio pari a 7/30.

Viene descritta dai familiari come una persona piacevole con cui parlare, sempre serena e capace di buoni consigli, precisa e ordinata, attenta alla cura di sé e della casa. Nel suo rapporto col marito aveva una posizione sottomessa, apparentemente ben accettata.

Nel Nucleo è solitamente silenziosa e mite, tende ad accettare le proposte che le vengono fatte. Quando vengono invasi i suoi spazi però si agita divenendo irritabile e aggressiva.

### Il contesto

Il colloquio avviene al pomeriggio in una saletta chiusa senza altre persone. Nella saletta, quel giorno, ci sono alcuni arredi fuori posto (due tavolini per i pasti e una grande confezione di bottigliette di acqua su di un tavolino basso). Durante la conversazione si sente un'anziana signora che nel vicino salone parla a voce alta e in tono lamentoso con un operatore.

### La conversazione

Alla proposta di colloquio Maria si rende subito disponibile. Il colloquio avviene a distanza di qualche giorno da un colloquio precedente in cui Maria aveva nominato 'la mamma ed il papà'.

Durante la conversazione a tratti parla in dialetto, rendendo difficile la comprensione di alcune espressioni che forse in dialetto sarebbero abbastanza appropriate; quando possibile queste espressioni sono state tradotte. Tra parentesi vengono indicate alcune informazioni sul contesto e il tipo di intervento della psicologa. Durata: 23 minuti.

### Il testo: *Cose forti che vengon fuori*

1. MARIA: Uh. (*mentre si siede sembra quasi cadere e ride*)
2. PSICOLOGA: (*rido con lei*) Buongiorno Maria.
3. MARIA: Buongiorno.
4. PSICOLOGA: Volevo parlare un po' con lei, volevo chiederle come sta, come vanno le cose.
5. MARIA: Sì, per me va... sente... così, ecco tutto... il papà, la mamma... (*ride*)
6. PSICOLOGA: Il papà e la mamma. (*Riconoscimento della parola*)
7. MARIA: Eh sì sono... ca ca ngianti, così.
8. PSICOLOGA: Ha pensato al papà e alla mamma. (*Riconoscimento del senso*)
9. MARIA: Eh, eh insomma, eh è facilire anche tutti tutti questi... qui, è tutt a post (*indica le bottiglie*)
10. PSICOLOGA: Le bottiglie, c'è un po' di disordine. (*Riconoscimento del senso*)

11. MARIA: Sì, sembra per tutti in in inestraat, ecco.
12. PSICOLOGA: Per tutti. (*Riconoscimento della parola*)
13. MARIA: Per tutti, alle volte proprio... ci si mette in patissis de de de de de roba (*pasticcio di roba*), de de eh.
14. PSICOLOGA: Mh, il disordine le dà un po' fastidio. (*Riconoscimento del senso*)
15. MARIA: Dà fastidio a tutti, perché come come come stess, questa... eh... è... c'è de venire e e fare certi cam cam camori... uff. (*sbuffa perché non riesce ad esprimersi*)
16. PSICOLOGA: Certi lavori.
17. MARIA: Ecco.
18. PSICOLOGA: Quindi un po' ci sono i pensieri della mamma e del papà e un po' questo disordine la infastidisce. (*Riconoscimento del senso*)
19. MARIA: Eh sì, ma pan tiut (*tutto*), veramente... perché anche per tutto, tutto, mi sono proprio capita de dell'essere... che un parlar mal... per tutti di questi micheli che che che... da da da un baccano, di questi... e mì son qui piatta.
20. PSICOLOGA: Piatta, si sente un po' piatta (*Riconoscimento dell'emozione*)
21. MARIA: Piatta, che io non non non facevo mai fatto pr, ci si prende in come si può dire... a Milan... così... eh eh devon farli anche loro come li ho fatti io.
22. PSICOLOGA: Mmh, anche gli altri devono fare queste cose come le ha fatte lei. (*Riconoscimento del senso*)
23. MARIA: Eeh. Uno dice una roba, uno ne dice un'altra e tutto come si fa... bisogna anche guardar bene come si fa.
24. PSICOLOGA: Bisogna farle bene insomma (*Riconoscimento del senso*)
25. MARIA: Eh sì eh perché... mah insomma... è venuta a partire da, come se chiama quel lì, de de... (*indica le bottiglie*)
26. PSICOLOGA: Le bottiglie. (*Riconoscimento del senso*)
27. MARIA: Le bottiglie, ecco, un cicinin di quella cosa lì. (*ride*)
28. PSICOLOGA: Un cicinin (*Riconoscimento della parola*)... Le da fastidio il disordine e non fanno le cose bene. (*Riconoscimento del senso*)
29. MARIA: Ecco, d'altra parte non si può far niente perché ci si ci ci ci mh... tutte tutt queste cose qui, dopo se sp sp scatenano ah eh eh per portare il pacco, e via discorrendo.
30. PSICOLOGA: Si scatenano (*Riconoscimento della parola*)
31. MARIA: Si scatenano, si scatevano.
32. PSICOLOGA: Si scatevano (*Riconoscimento della parola*)
- 33.. MARIA: Eh sì, facciamo facciamo cattive cose, ecco.
34. PSICOLOGA: Le piacerebbe farle bene. (*Riconoscimento del senso*)
35. MARIA: Eh sì, ma quella che l'è... tutt'in ball. Anche loro questi ragazzii, in ses mosa de de de... come si dice... (*sospira*)
36. PSICOLOGA: Questi ragazzi (*Riconoscimento della parola*)
37. MARIA: Questi ragazzi si lasciano andare e fanno e viene fuori tutto un po' di baccano.
38. PSICOLOGA: Questi ragazzi si lasciano andare e viene fuori un po' di baccano. (*Riconoscimento del senso*)
39. MARIA: Baccano eeh, vivo di far far un bel mestiere, invece invece ma me mi incavo con tutte queste cose qui... Cosa si può fare
40. PSICOLOGA: Cosa si può fare.
41. MARIA: Perché sono tutte cose, eeh... col punto che si si lasciano anche a loro, che che tutto il giorno, che che tutto il giorno, due, tre, per dire.
42. PSICOLOGA: Tutto il giorno (*Riconoscimento della parola*)

43. MARIA: Ecco tutto il giorno.
44. PSICOLOGA: Lei è precisa, le piace l'ordine.
45. MARIA: Eh... pazienza, che vuol fare.
46. PSICOLOGA: Le piacerebbe vivere insomma in un ambiente un po' più ordinato. (*Riconoscimento del senso*)
47. MARIA: Sì, un po', un po' eh... è chi... chiaro anche. Tutto tutto queste cose ci sono veramente eh eh... ma dopo eh eh... si lasciano andare, eeh.
48. PSICOLOGA: Si lasciano andare. (*Riconoscimento della parola*)
49. MARIA: Eh...
50. PSICOLOGA: Le piacerebbe fare un po' più ordine. (*Riconoscimento del senso*)
51. MARIA: Sì qualche cosa di fare queste cose qui, di ordine e di aiutare tutta ta ta qu questa gente qui, gionno appunto di di di essere apposto ecco, nei propri cantati candati, per fare queste cose qui... ma non è facile anche qui.
52. PSICOLOGA: Non è facile (*Riconoscimento della parola e del senso*)
53. MARIA: Non è facile, ognuno ognuno ognuno parla di sé eeeee se va lancapà
54. PSICOLOGA: Ognuno parla di sé. (*Riconoscimento del senso*)
55. MARIA: Però insomma malgrado tutto, qualche cosina viene fuori ecco per dire, chi chi se tutt a fac de de eee abbiamo sì sì tutti, quasi tutti ii cattiv i iii, (*parola non comprensibile*) se da urlà (probabilmente sente fuori dalla porta parlare a voce alta) (*ride*), (*tossice*)... ma eeeh si cambiano nelle faccioo di di della gente, per cercare di di di vedere questa queste tote e poi dopo si portin via, si porton via del tutto.
56. PSICOLOGA: Si cerca di vedere, ma si portano via tutto. (*Riconoscimento del senso*)
57. MARIA: Eh sì, io queste qui le le, sono cose proprio, autonomo de che de parlando eh si si si prendono tutte le parole, e tutt chi chi al ale su de de de de fa queste.
58. PSICOLOGA: Si prendono (*Riconoscimento della parola*)
59. MARIA: Ma d'altronde bisogna andare a fare i propri... calpel, come posso dire.
60. PSICOLOGA: Bisogna farsi i propri. (*Riconoscimento della parola*)
61. MARIA: Ecco...
62. PSICOLOGA: Quindi sono queste cose che non vanno tanto bene, la infastidiscono un po', la fanno un po' arrabbiare. (*Riconoscimento dell'emozione*)
63. MARIA: Sì, è questo che che che, è il piccolino, è il figlio che io, l'ho contato su, pel pel un ragazzo che faceva la la la... (*ride*) ma bisogna anche guardare chi chi è la persona anche.
64. PSICOLOGA: Bisogna guardare la persona. (*Riconoscimento della parola*)
65. MARIA: Bisogna... eh ognuno so la piccola.
66. PSICOLOGA: Piccola (*Riconoscimento della parola*)
67. MARIA: E' piccolo... e cosa ci faccio io... Bisogna stare attenti... ci devono portare, avere il passaggio di di tutte queste cose che che che aiuta a tutto il mondo diciamo, bisogna bisogna non far tanto pim pim, pum pam, titi to e titi tero... che che sono cose che possono guardare e capi, ma è tutto tutto tutta una cosa (*parola non comprensibile*), come si chiama, il qu qu qualche figlio, figlio di di di di, come si fa, io sono andata in capi.
68. PSICOLOGA: Fanno un gran casino insomma, pim pum pam (*Riconoscimento del senso*)
69. MARIA: E che che questo, bisogna andare da da andare da quei rochi, quelli che sono sono dolci, ma insomma, si cambiano e anche loro, non guardano, niente.
70. PSICOLOGA: Anche loro... (*Riconoscimento della parola*)
71. MARIA: Anche loro hanno i suoi, dopo che lì, ima ima come si chiama, che che che cambiano le robe insomma.
72. PSICOLOGA: Cambiano le cose. (*Riconoscimento del senso*)

73. MARIA: Ecco è così, ci sono anche delle cose molto emh forti, cose forti che vengono fuori. (*tossisce*)
74. PSICOLOGA: Ci sono delle cose forti che vengono fuori. (*pausa*) (*Riconoscimento del senso*)  
Me ne vuol parlare?
75. MARIA: Eh vorrei dare un cic cicinin, perché io sono una ragazza che crede di far qualcosa di bello invece tante volte ti ti ti manca tutto.
76. PSICOLOGA: Crede di fare qualche cosa di bello invece tante volte... (*Riconoscimento del senso*)
77. MARIA: Invece tante volte si sbaglia... ecco. Mah, cosa le dico...
78. PSICOLOGA: Sente di aver sbagliato. (*Riconoscimento del senso*)
79. MARIA: Eh, d'altra parte c'è, eh eh è l'uomo che ti da, che ti da unaaa... come si può dire, e invece ti ti, ti ti capita... il cadore che che che de de de da (*parola non comprensibile*) il signor mah... il signor.
80. PSICOLOGA: Un uomo. (*Riconoscimento della parola*)
81. MARIA: Giovane anche.
82. PSICOLOGA: Giovane anche. (*Riconoscimento della parola*)
83. MARIA: Eeh mah (*parola non comprensibile*) de de de fo li che che che fanno tutti così, i piccioni e dopo magari messo là, non i piccioni ma maaa si sb sb sbaglia tutto.
84. PSICOLOGA: Si rischia di sbagliare tutto. (*Riconoscimento del senso*)
85. MARIA: Ecco, e d'altra parte come si fa.
86. PSICOLOGA: Quindi mi parla di un uomo. (*Riconoscimento del senso*)
87. MARIA: Un uomo sì... un uomo... che che sì, un uomo che è come mio papà insomma.
88. PSICOLOGA: Come tuo papà. (*Riconoscimento della parola*)
89. MARIA: See oggi... si prende tante tante cose... brutte
90. PSICOLOGA: Un uomo che ha fatto tante cose brutte. (*Riconoscimento del senso*)
91. MARIA: Ecco sì. Bè sperem che che che pian pianin, il mio papà venga fuori da la ca de de de di che come si chiama lì, venga fuori de de de...
92. PSICOLOGA: Che il tuo papà venga fuori. (*Riconoscimento della parola*)
93. MARIA: Non il mio papà, no il mio papà è un uomo... piatto, è ca, è cà, diciamo... ci ci ritrava, sù ti dava qualche cosa di di camì campinare ma...
94. PSICOLOGA: Ti dava qualche cosa. (*Riconoscimento del senso*)
95. MARIA: E anche loro, questa gente che che stanno (*parola non comprensibile*) diventando di questi qua (*indica le bottiglie, forse fa riferimento al parlare a voce alta e lamentoso di un'anziana signora nel salone contiguo*)
96. PSICOLOGA: Le bottiglie. (*Riconoscimento del senso*)
97. MARIA: Le bottiglie. Eh, d'altra parte tutta questa roba qui... di poter aiutare, perché qui anche aiutare queste persone.
98. PSICOLOGA: Aiutare queste persone. (*Riconoscimento della parola*)
99. MARIA: Bè insomma, c'è tante cose...
100. PSICOLOGA: Ci sono tante cose. (*Riconoscimento della parola*)
101. MARIA: C'è tante cose in queste cose che de de de de, come posso fare, di did idi dico, io dico sss, io dico questi (*indica le bottiglie*) ma insomma non è una cosa...
102. PSICOLOGA: Parli di questi (*indico le bottiglie*) ma non è questo il problema (*Riconoscimento del senso*)
103. MARIA: Ecco che tanti mestieri, (*parola non comprensibile*) bisogna cominciare a cantare dentro nei... ahh. (*sospira*)
104. PSICOLOGA: Bisogna cominciare a cantare dentro. (*Riconoscimento della parola*)

105. MARIA: Dentro. (*parola non comprensibile*) Ognuno poi... ci sono tanti ragazzini, perché siamo tutti, sono tutti come si dice...
106. PSICOLOGA: Giovani.
107. MARIA: E i giovani, eee... che che che un figlio. (*parola non comprensibile*)
108. PSICOLOGA: Un figlio (*Riconoscimento della parola*)
109. MARIA: Non, non mio figlio, no, è un ragazzo che ho trovato e di conseguenza eh... (*ride*)
110. PSICOLOGA: Un ragazzo che hai trovato e a cui sei molto legata?
111. MARIA: Sì, mi sono legata io col dentro del mio... che mi sento ca, diciamo ca cattia cattiva di tutte queste cose che che senti che (*parola non comprensibile*) va, ecco.
112. PSICOLOGA: Ti sentivi cattiva con lui. (*Riconoscimento dell'emozione*)
113. MARIA: Ecco è questo.
114. PSICOLOGA: Quindi hai un po' questi pensieri che non ti fanno stare tanto bene (*Riconoscimento dell'emozione*)
115. MARIA: No. Perché non sono fatta di di di cose, invece bisogna far iii... cartifilar... come si dice...
116. PSICOLOGA: Certificati?
117. MARIA: Ecco, certificato sì... Bè insomma.
118. PSICOLOGA: Un po' questo dispiacere per questo ragazzo. (*Riconoscimento dell'emozione*)
119. MARIA: Sì, perché senza volerlo de de si il signore cambia di di, chissà... anche lui come me che mi mi mi ha sentito, sentito, certe cose che non vanno bene.
120. PSICOLOGA: Sentiva cose che non andavano bene. E' un dispiacere. (*Riconoscimento dell'emozione*)
121. MARIA: Ehh (*parola non comprensibile*) ognuno c'ha il suo, posto di di di. (*ride*)
122. PSICOLOGA: Ognuno ha il suo dispiacere. (*Riconoscimento del senso*)
123. MARIA: E perché c'ho la mamma e la pa, mio marito, cioè sì, mio marito, mio papà c'è e ognuno ha i suoi pensieri, anche se ti dice, si metta il bus... eee che che che cose possono portare a casa.
124. PSICOLOGA: Anche loro hanno i loro pensieri e non possono... non ti potevano aiutare. (*Riconoscimento del senso*)
125. MARIA: Eeee... Proprio così.
126. PSICOLOGA: Avresti voluto essere aiutata un po' di più. (*Riconoscimento del senso*)
127. MARIA: Eh sì e di essere captar, sono anch'io, a continuare sempre aaa (*parola non comprensibile*) stupidate tiroli, invece bisogna stare un po' (*con le mani fa il gesto di rigar dritti*)
128. PSICOLOGA: Dritti. (*Riconoscimento del senso*)
129. MARIA: Dritti.
130. PSICOLOGA: Ti sei preoccupata troppo delle stupidate. (*Riconoscimento del senso*)
131. MARIA: Eh sì, d'accordo che se tutti cercar di di di ca di trovare qualche ca che che che ha fatto i... come si chiama... se mi sono lasciata andare, ecco.
132. PSICOLOGA: Ti sei lasciata andare. (*Riconoscimento del senso*)
133. MARIA: Eh pazienza, che devo fare. (*ride*)
134. PSICOLOGA: E' un pensiero che ti fa dispiacere. (*Riconoscimento dell'emozione*)
135. MARIA: Eh sì eh, perché che che son dentro, ognuno ha il suo punto di buono e e ee (*pausa*)
136. PSICOLOGA: Ognuno ha le sue cose buone e cose quelle che fanno star un po' male. (*Riconoscimento del senso*)
137. MARIA: Eh sì, un po' male, siamo dei (*parola non comprensibile*), come si può dire... (*ride*)
138. PSICOLOGA: Per come ti conosco io, vedo anche il tuo punto buono.
139. MARIA: Sì buone, ma insomma, c'è qualcosa che che che non si... che non funziona. E io non sono una donna che che di di prendere un un... di cercare, qualcosa di di di di aiutare.

140. PSICOLOGA: Non sei una donna che cerca tanto aiuto. (*Riconoscimento del senso*)
141. MARIA: Sì sì, l'aiuto l'ho cercato, però è è è troppo poco... c'è c'è cose non non buone ecco.
142. PSICOLOGA: Ci sono cose non buone, cose cattive che ti fanno dispiacere... (*Riconoscimento del senso*) Per come ti conosco però vedo anche che ci sono cose buone.
143. MARIA: (*pausa*) Sì, tutto questo che mi ha detto è è è giusto, ecco, mah, vedremo.
144. PSICOLOGA: Va bene Maria io la ringrazio, se le fa piacere un'altra volta chiacchieriamo ancora, me lo dica lei.
145. MARIA: Sì sì, glielo dico io (*ride, si alza per uscire, poi si ferma*)... Queste le lascio qui a casa? (*indica le bottiglie*)
146. PSICOLOGA: Sì, lasci pure, grazie.

### **Commento** (a cura di *Marina Gallo*)

Rileggendo il testo stampato (la conversazione immateriale) dopo la conversazione che è avvenuta (la conversazione materiale), ho messo a fuoco le mie parole (gli interventi capacitanti) e le parole di Maria (i risultati).

### **Gli interventi capacitanti**

Gli interventi verbali messi in atto dalla psicologa sono incentrati per lo più sul riconoscimento:

- *riconoscimento della parola* (turni 6, 12, 28, 30, 32, 36, 42, 48, 52, 58, 60, 64, 66, 70, 80, 82, 88, 92, 108)
- *riconoscimento del senso* (turni 8, 10, 14, 18, 22, 24, 26, 28, 34, 38, 46, 50, 52, 54, 56, 68, 72, 74, 76, 78, 84, 86, 90, 102, 122, 124, 126, 130, 132, 136, 140, 142)
- *riconoscimento delle emozioni* (turni 20, 62, 112, 114, 118, 120, 134)

### **I risultati**

Questi interventi verbali hanno ottenuto il risultato che Maria ha potuto esprimere le sue *Competenze elementari*, in particolare la competenza a parlare, a comunicare e la competenza emotiva.

La competenza a contrattare e decidere si è manifestata nella scelta e nella continua contrattazione del motivo narrativo da parte di Maria (in particolare evidente nei turni 63, 73, 93, 109, 141).

### **Inventario dei motivi narrativi**

I *motivi narrativi* che emergono dalle parole di Maria, nonostante siano parole malate, sono vari e sono scelti da lei:

- *fastidio per la confusione* (noto le bottiglie fuori posto, c'è un patissis (forse pasticcio) di roba, i ragazzi fanno baccano, i ragazzi si lasciano andare, i mestieri li devono fare anche loro come li ho fatti io, bisogna guardare anche come li fanno, potrei aiutare questa gente, c'è il rischio che qualcuno si scateni e che anche io faccia cattive cose, noto la confusione che c'è fuori in salone (?), parlo delle bottiglie ma non è questo il vero problema (?))
- *mamma e papà* (in particolare papà: un uomo come papà, mamma e papà avevano i loro pensieri, spero che pian piano mio padre venga fuori da qualcosa, è un uomo piatto)
- *un uomo* (un uomo come papà, un uomo ha fatto cose brutte)
- *un giovane* (non è mio figlio, un piccolino, sono stata cattiva con lui, chissà se ha sentito come me delle cose che non andavano bene, bisognava fare qualcosa per lui, forse i certificati)
- *riflessioni su di sé e sul proprio passato* (parlo male (?), parlando si ciapan tutte le parole, sono qui piatta, mi demoralizzo e/o mi imbarazzo quando non mi vengono le parole da dire, anche io faccio cose cattive, ci sono delle cose forti che mi pesano, io sono una ragazza che crede di fare cose buone invece tante volte sbaglia, mi sono lasciata andare, mi sono preoccupata di stupidate, ognuno

ha il suo punto buono, c'è qualcosa in me che non funziona, ho chiesto aiuto ma me ne hanno dato poco, sono autonoma in alcune cose, bisognerebbe andare da quelli dolci ma poi cambiano anche loro e non ti guardan più, la gente cambia faccia (anche delle persone dolci non ci si può fidare?), si potrebbe fare qualcosa ma non è facile)

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

L'ApproccioCapacitante™ considera le parole dell'interlocutore immodificabili, mentre quelle dell'operatore possono essere scelte.

In questo testo risulta che la psicologa ha scelto le parole da dire al fine di restituire a una signora con demenza di grado severo il riconoscimento delle sue parole (così come le dice, senza correggere), il riconoscimento del senso del suo parlare (qualche volta facendo riferimento anche al contesto e al linguaggio non verbale (turno 10), il riconoscimento delle emozioni.

La psicologa con i suoi interventi verbali ottiene risultati importanti.

Infatti Maria

- si rende conto che le mancano le parole (turno 75) e che si sbaglia nel parlare (turno 77).
- si rende conto di vivere in un mondo difficile, dove c'è il bene e c'è il male (turno 139 e 141).

Tuttavia

- nonostante gravi disturbi di linguaggio parla volentieri e a lungo (23 minuti!).
- si sente riconosciuta come una persona in grado di parlare, ma anche di capire e di farsi capire; in altre parole si sente riconosciuta come un interlocutore valido.

Infine

- dice alla psicologa che le parole che le sono state dette sono quelle di cui aveva bisogno e che le permettono di sperare in un altro mondo possibile:

143. MARIA: (*pausa*) Sì, tutto questo che mi ha detto è è giusto, ecco, mah, vedremo.