

214.Sul non fare domande

Testo inviato da Sabina Antonioli, con la collaborazione di Ilaria Nascè e Nella Sartori (Centro l'Orizzonte, Colla. Canton Ticino, CH) durante il corso di formazione sull'Approccio capacitante tenuto agli Istituti Sociali di Lugano nel periodo aprile – giugno 2015. 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.

Il conversante e il contesto

Laura presenta una demenza di grado avanzato, Sabina è il suo Operatore di riferimento, alla sua terza conversazione capacitante.

La conversazione

La conversazione si svolge nella camera dell'ospite.

Durata: circa 12 minuti (il tempo complessivo fa capire che i tempi di silenzio hanno superato quelli del parlato).

Il testo: *Quello che uno si può ricordare si ricorda*

1. OPERATRICE: Buongiorno Laura.
2. LAURA: Ciao... (*1 minuto di silenzio*)
3. OPERATRICE: Fa caldo oggi...
4. LAURA: Io non lo sento quel caldo lì, non dico che fa freddo, ma sto bene come sono vestita... (*1 minuto di silenzio*)
5. OPERATRICE: Hai visto, adesso ci sono proprio delle belle giornate...
6. LAURA: Sì, non mancano... ma dalla primavera non bisogna aspettarsi un granché perché di solito piove... che non mancherà la pioggia perché a primavera piove, bisogna prendere l'ombrello, ma fino a adesso va bene, il sole non è mai mancato, ormai...
7. OPERATRICE: Ti piace il sole?
8. LAURA: Sì, ci vogliono anche dei cambiamenti, perché se no oramai è monotono... (*pausa*)
9. OPERATRICE: C'è un po' di venticello però...
10. LAURA: Vero, ci sono quei venti che ti soffiano via... alla larga! (*3 minuti di silenzio*)
11. OPERATRICE: Cosa guardi Laura?
12. LAURA: La vista, c'è una bellissima vista, perché qua a Colla si può dire tutto tranne che manca la vista... c'è qualche cosa... si dice che qui a Colla manca tutto tranne la vista... così si dice...
13. OPERATRICE: Eh eh... è vero, le montagne...
14. LAURA: Eh sì, tutto...
15. OPERATRICE: Poi se è bel tempo si vede ancora meglio, anche quelle giù in fondo di là.
16. LAURA: E le piante rinverdiscono... l'inconveniente poi dell'estate è che arrivano gli insetti.
17. OPERATRICE: Vero, vedi, stanno già venendo su da quelle piante lì.
18. LAURA: Pensavo, mi dicevano che questa casa qui non c'era, invece c'è, da quanti anni è aperta?
19. OPERATRICE: 20 anni.
20. LAURA: Vero, hanno fatto anche la festa del ventennio... la mia mamma mi diceva che c'ero già stata, ma io non so come faccio a non ricordarmi di essere stata qui... c'era un dottore Bisignani, c'è?
21. OPERATRICE: No Laura, qui non c'è, magari era nella struttura deve eri prima.

22. LAURA: Già nella casa qui a fianco... no era qui Bisignani, faceva il dentista, non lo conosco bene, ma so che faceva il dottore, non so bene dov'è, ma o che è in una casa come questa e dopo dentro qua c'erano gli uffici con questa passeggiata e poi c'era Bisignani...
23. OPERATRICE: Ma non era dov'eri prima?
24. LAURA: No, lì non c'era il dottore... quella che dico io è questa.
25. OPERATRICE: Cosa vuoi fare Laura? Vuoi andare su?
26. LAURA: Quello che uno si può ricordare si ricorda... vado su a bere qualcosa, lo faccio sempre, faccio sempre la comparsa, il pomeriggio.
27. OPERATRICE: Allora andiamo.
28. LAURA: Andiamo.

Commento (a cura di *Pietro Vigorelli*)

Cerchiamo di individuare le tecniche capacitanti utilizzate dall'operatrice e i risultati ottenuti.

Tecniche capacitanti utilizzate dall'operatrice

In questo testo risulta evidente lo sforzo dell'operatrice di non fare domande. Su 14 suoi turni verbali ci sono solo 4 domande e l'ultima, in particolare, quella del turno 25, è una domanda che permette a Laura di esprimere la sua competenza a contrattare e a decidere. Nei restanti turni verbali, l'operatrice utilizza frasi dichiarative che servono come invito a parlare, che hanno lo scopo di favorire lo svolgimento della conversazione. Si vedano per esempio i turni 3 e 5:

3.OPERATRICE: Fa caldo oggi...

5.OPERATRICE: Hai visto, adesso ci sono proprio delle belle giornate...

In altri turni verbali l'operatrice riprende l'argomento di Laura, lo commento e lo amplia (turni 9,13,15,17) oppure risponde alle sue domande (turni 19 e 21). Sono modi diversi per accompagnare l'interlocutrice nel suo mondo.

Nella fase conclusiva (turni 25-28) l'operatrice, dopo aver favorito l'esprimersi della competenza a contrattare di Laura, accetta davvero la contrattazione e il suo esito e accompagna Laura a bere qualcosa; in altre parole l'operatrice prende in seria considerazione le parole di Laura e le restituisce una risposta di effettività (Laura ha potuto constatare che le sue parole producono degli effetti).

Tecniche e risultati

L'operatrice ha utilizzato le tecniche di

- *Rispettare la lentezza, le pause, i silenzi*
- *Non interrompere*
- *Non fare domande*
- *Utilizzare frasi dichiarative*
- *Accompagnare l'interlocutore nel suo mondo*
- *Rispondere alle domande*
- *Favorire la contrattazione*
- *Prendere in seria considerazione le parole dell'interlocutore*
- *Dare risposte di effettività*

Come risultato osserviamo che una signora con demenza di grado avanzato ha parlato a lungo, volentieri, con frasi ben costruite e coerenti e ha anche espresso la sua competenza a contrattare e a decidere.