

250.Sul fare e non fare domande. Esercizio 2

Testo raccolto da Grazia Lanzoni (operatrice), inviato da Manuela Bazzani (coordinatrice infermieristica, Ala Sud) e discusso durante il Corso *L'Approccio capacitante nella cura delle persone con demenza* tenutosi a Mantova presso la Fondazione don A. Mazzali il 6 novembre, 11 dicembre e 24 gennaio 2015/2016.

La conversazione è stata registrata in modo palese con il consenso informato del conversante e del familiare di riferimento. Il nome dell'ospite, dei luoghi e ogni dato che possa permettere l'identificazione sua o di altre persone è stato modificato per rispettarne la privacy.

Il conversante

Anna (nome di fantasia) ha 88 anni, licenza elementare. E' vedova, con due figli. È entrata nella casa par anziani da una settimana.

Presenta sindrome ipocinetica, osteoporosi, disturbo ansioso, deterioramento cognitivo di grado medio-severo con episodi allucinatori. È in trattamento con farmaci neurolettici. MMSE 12.

Il contesto

Il colloquio avviene all'interno di una saletta appartata del reparto alle ore 11 a.m., alla sola presenza di una operatrice e dell'infermiera professionale coordinatrice.

La conversazione

Anna inizialmente è un po' agitata poi si tranquillizza.

Durata della conversazione: 5,48 minuti.

Il testo: Dove sei nata? Dove abitavi?

1. OPERATORE: Ciao Anna, come ti trovi qui con noi? (*le toglie un capello dalle ciglia*)
2. ANNA: Mi trovo mica male...
3. OPERATORE: Stamattina hai dormito!
4. ANNA: Ma... vedevo una fabbrica...
5. OPERATORE: Una fabbrica...
6. ANNA: Non ricordo... quei materiali non li conosco (*pausa lunga*).
7. OPERATORE: Ho capito, che lavoro hai fatto da giovane?... Hai lavorato in fabbrica?
8. ANNA: (*pausa lunga*) No. (*guarda il pavimento*)
9. OPERATORE: Dove sei nata?
10. ANNA: A Peschiera del Garda... vicino a Verona
11. OPERATORE: Ah! fanno il risotto buono là!
12. ANNA:... (*sorride*) Eh sì!
13. OPERATORE: Dove abitavi?
14. ANNA: ... Sono andata a Travenzuolo ...
15. OPERATORE: Vicino a Verona?
16. ANNA: (*pausa lunga*) Vicino a ... Nogarole
17. OPERATORE: Hai ragione, ho capito.
18. ANNA: Mio marito era in fabbrica... ma...
19. OPERATORE: Ascolta, (*le accarezza la mano*) in fisioterapia ci vai?
20. ANNA: (*guarda l'operatrice*)... No, perché continuo... devo camminare (*pausa breve*) abbastanza... non devo girare qua e là, le ossa si muovono... Allora sono andata a Mantova in ospedale a fare terapia... abbastanza cammino.

21. OPERATORE: Bene, in animazione ci vai?
22. ANNA: (*guarda l'operatrice*)... No... adesso non ci vedo più.
23. OPERATORE: Però puoi stare in compagnia.
24. ANNA: (*sospira e guarda il muro*) sono stanca... non si può più fare, perché non ci vedo... è un brutto segnale.
25. OPERATORE: Quanti figli hai?
26. ANNA: Due... Emilio e Dario.
27. OPERATORE: Chi è quello che viene al pomeriggio?
28. ANNA: ... Emilio. (*pausa lunga*)
29. OPERATORE: E Dario lavora?
30. ANNA: (*pausa lunga*) No, è in pensione... a Cerese... va da due maestri... per la casa... per pagare chi?
31. OPERATORE: Per pagare la retta?
32. ANNA: Sì... eh...!
33. OPERATORE: E' ora di pranzo, hai fame?
34. ANNA: Sì... un po'... adesso vado. Ciao
35. OPERATORE: Va bene, ti accompagno.

Commento (a cura di *Grazia Lanzoni*)

Tra le tecniche utilizzate segnalo: *Rispondere in eco* (turno 5), *contatto fisico* (turni 1, 19).

I risultati ottenuti, sono da ritenersi positivi e soddisfacenti, soprattutto in considerazione dello stato confusionale e del livello di ansia solitamente presente nell'ospite.

Esercizio 2 di autoformazione (a cura di *Pietro Vigorelli*)

Questa conversazione è inframmezzata da pause lunghe e frequenti: in più di 5 minuti sono state pronunciate poche parole. *Il rispetto delle pause, dei silenzi, della lentezza* sono state le tecniche che più hanno permesso alla conversazione di svolgersi.

Di fronte a una signora che tendenzialmente non parlerebbe, l'operatrice si è sentita costretta a stimolare la conversazione con numerose domande. Durante il colloquio sembra restare intrappolata da questa strategia: le sue domande ottengono delle risposte, la conversazione tende a spegnersi e lei si trova costretta a fare altre domande.

Il Lettore può cercare anche un'altra strategia: osservi i turni in cui l'operatrice fa delle domande e provi a cercare altre parole possibili che avrebbe potuto dire nello stesso turno, senza fare domande.