

### 265. Colloquio d'accoglienza: sul riconoscere la validità dell'interlocutore

Testo inviato da Teresa Agape Botti, Operatrice Socio-Sanitaria presso l'R.S.A "Pio Ricovero Inabili al lavoro Onlus" di Castenedolo (BS) durante il Corso di formazione sull'Accoglienza capacitante, tenutosi a Milano, IMMES e Pio Albergo Trivulzio, nel periodo aprile-dicembre 2015. 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 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

Giulia (il nome è di fantasia) ha 95 anni, ha una scolarità di 5 anni. Il punteggio dell'ultimo MMSE (Maggio 2015) è risultato 9/30, indicativo di demenza di grado moderato-grave.

#### Il contesto

Il colloquio avviene nella sala da pranzo del nucleo ove risiede Giulia.

#### La conversazione

Giulia acconsente all'invito e partecipa al colloquio. Dice alcune frasi dette in dialetto (qui sotto compare solo la traduzione).

Durata della conversazione: 8 minuti e 40 secondi.

#### Il testo: *Lì in mezzo al turlo proprio*

1. AGAPE: Buongiorno Giulia!
2. GIULIA: Buongiorno!
3. AGAPE: Tutto bene?
4. GIULIA: Certo!
5. AGAPE: Stai bene oggi?
6. GIULIA: Sì.
7. AGAPE: Ha mangiato qualcosina oggi?
8. GIULIA: No eh... oggi... (*bisbiglia qualcosa di incomprensibile, in dialetto a bassa voce*)
9. AGAPE: Mi racconta qualcosa? Ha voglia di raccontarmi qualcosa?
10. GIULIA: Che cosa ti devo dire!?
11. AGAPE: Qualcosa di lei!
12. GIULIA: Qualcosa di me... (*pausa lunga*). Ero là, dove ci sono... ero là... dove ci sono le scarpe... sono contadini quelli...
13. AGAPE: Sì!
14. GIULIA: Dopo loro sono andati là e sono andata anch'io.
15. AGAPE: Dove là?
16. GIULIA: Là dove c'è... l'appartamento che avevo comprato.
17. AGAPE: La casa?
18. GIULIA: Eh sì, la casa.
19. AGAPE: Sei andata là a dare una mano.
20. GIULIA: Sì sì... son venuti tutti.
21. AGAPE: Ho capito.
22. GIULIA: Ecco te l'ho detto.
23. AGAPE: Mi fa piacere parlare con te!
24. GIULIA: Carpenedolo.

25. AGAPE: Carpenedolo.  
26. GIULIA: Mia sorella abita a Carpenedolo e una abita a Rivacorta.  
27. AGAPE: Come si chiama?  
28. GIULIA: *Tiburga* (?).  
29. AGAPE: A Rivacorta, dove?  
30. GIULIA: Là dove abitavo io una volta. Rivacorta!  
31. AGAPE: Abitavi a Rivacorta.  
32. GIULIA: Sì... lì in mezzo al *turlo* proprio.  
33. AGAPE: Al *turlo*.  
34. GIULIA: Sì al *turlo*. Lì c'è Rivacorta e lì c'è il *turlo*... che va giù. È piccolina Rivacorta e io abitavo dalla parte di là.  
35. AGAPE: Sola?  
36. GIULIA: Appena passata la Rivacorta c'erano... Appena passata c'ero io.  
37. AGAPE: Sola?  
38. GIULIA: No, con mia mamma... Ci abita ancora adesso la mia mamma.  
39. AGAPE: La tua mamma...  
40. GIULIA: Eh sì. Andavamo a lavorare, ci alzavamo la mattina, facevamo colazione insieme e poi io partivo.  
41. AGAPE: Partivi  
42. GIULIA: A secondo di dov'era... a volte era di qui a volte era di là... Mi alzavo presto...  
43. AGAPE: Quindi in base a dove andavi a lavorare ti alzavi presto.  
44. GIULIA: Eh certo. Di là è più lunga.  
45. AGAPE: Di là dove?  
46. GIULIA: Di là dove c'è... non so più dov'è... È passato tutto(*pausa lunga*).  
47. AGAPE: Stai bene qua?  
48. GIULIA: È un po' che sono qua... mio figlio...  
49. AGAPE: Tuo figlio?  
50. GIULIA: Sì, mio figlio, il mio Ruggero è sposato... Ha sposato una di qua.  
51. AGAPE: Una di Castenedolo. E l'altro?  
52. GIULIA: L'altro non so neanche dov'è... l'altro... sono andata a trovarlo fino a Bergamo.  
53. AGAPE: A Bergamo?  
54. GIULIA: Sì eh... però gli ho detto, Marco guarda che io sono vecchia... non sono più giovane... ha sposato una signora... (*pausa lunga*). Adesso però devo andare.  
55. AGAPE: Dove devi andare?  
56. GIULIA: A casa!... Ho qualcosa da andare a fare va là. In una casa, sai, c'è tanto da fare...  
57. AGAPE: Grazie della chiacchierata Giulia.  
58. GIULIA: Grazie a te.  
59. AGAPE: A dopo.  
60. GIULIA: Certo. A dopo!

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

La signora Giulia ha una demenza di grado moderato-grave, tuttavia Agape riesce a parlare con lei e a ottenere risultati importanti. Vediamo prima i deficit di Giulia, poi i risultati ottenuti e le tecniche utilizzate dall'operatrice.

**Segni di demenza**

I segni del decadimento neurocognitivo di Giulia iniziano a manifestarsi nelle sue parole del turno 12:

12.GIULIA: Qualcosa di me... (*pausa lunga*). Ero là, dove ci sono... ero là... dove ci sono le scarpe... sono contadini quelli...

A partire da questo turno il suo parlare è poco comprensibile: compaiono neologismi incomprensibili (*Tiburga, turlo*), segni di disorientamento nel tempo (al turno 38: Ci abita ancora adesso la mia mamma; al turno 56: A casa!... Ho qualcosa da andare a fare va là. In una casa, sai, c'è tanto da fare... ), dimenticanze (al turno 52 non ricorda dove abita il figlio Marco).

### ***I risultati e le tecniche***

Nonostante gli evidenti segni dei deficit di Giulia, Agape in questa conversazione ottiene risultati importanti.

- In primo luogo l'operatrice dimostra che la conversazione è possibile anche in condizioni sfavorevoli. Questo forse, dal punto di vista capacitante, è l'aspetto più importante. L'operatrice dimostra la sua disponibilità al dialogo e Giulia partecipa volentieri, così come può. Agape cerca di favorire il fluire della conversazione e per questo motivo *ascolta sempre con attenzione, non interrompe, non corregge, risponde in eco* (turni 31, 33, 39, 41). Agape riconosce a Giulia la sua validità come interlocutore e Giulia, da parte sua, si sente riconosciuta e parla volentieri (v. i turni conclusivi 57 – 60) e si racconta.
- In secondo luogo questa conversazione è sì difficile e il parlare di Giulia è poco comprensibile, talvolta sconnesso, incoerente, disancorato dalla realtà, tuttavia Giulia nel suo dialogo con l'operatrice cerca di ricostruire la propria vita. Anche se lo fa in modo frammentario, il suo parlare fa rivivere i personaggi più importanti della sua vita (la mamma e i figli), i luoghi dove ha vissuto (in particolare la casa di Rivacorta) e le sue attività (il lavoro, le faccende domestiche).