

## **282. Sulla difficoltà a comunicare e il riconoscimento dell'intenzione a comunicare**

Testo di una conversazione di Katia Piccoli (OSS, Villa Serena, Valdagno - VC), trascritto da Martina Benetti (tirocinante assistente sociale), per l'incontro di formazione (gruppo del pomeriggio) tenutosi a Valdagno, il 19 maggio 2016. 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'anziano e ogni dato che possa permettere l'identificazione sua o di altre persone e luoghi è stato alterato per rispettarne la privacy.

### **Il conversante**

Erminia ha 78 anni. Nella RSA dove vive spesso presenta aggressività verbale e fisica che richiede l'intervento di due operatori.

Diagnosi: M. di Parkinson, esiti di emorragia cerebrale, idrocefalo derivato, deficit cognitivo grave.

MMSE: non somministrabile.

### **Il contesto e la conversazione**

La conversazione avviene al momento della messa a letto per il riposo pomeridiano.

Il testo è il risultato della registrazione carta-penna fatta da Fabiola Andrellini (fisioterapista).

Durata: circa 2 minuti.

### **Il testo: *Pian pianino capisci***

1. OPERATRICE: Allora ciao Erminia.
2. ERMINIA: Ciao... vado a letto io adesso.
3. OPERATRICE: Siamo già a letto.
4. ERMINIA: (*ride*) Che brava che sei, prova a metterlo su.
5. OPERATRICE: Il pigiama ce l'hai già addosso.
6. ERMINIA: No il pigiama, il molletto, d'inverno e d'estate.
7. OPERATRICE: Ma il tempo è incerto, non si sa se fa caldo o freddo.
8. ERMINIA: Ecco, là...
9. OPERATRICE: Le coperte le sistemo perché danno fastidio... ma sento la tua pancia muoversi.
10. ERMINIA: Sì, è vero.
11. OPERATRICE: Si sente che brontola fino a qua.
12. ERMINIA: Fare il...
13. OPERATRICE: Fare?
14. ERMINIA: Fare il tubo.
15. OPERATRICE: Sì, sembra proprio un tubo.
16. ERMINIA: Così.
17. OPERATRICE: Come fa così?
18. ERMINIA: Niente, dà aiutami a fare cose, a fare la roba lì.
19. OPERATRICE: Ti aiuto volentieri a fare la roba, ma non ho capito.
20. ERMINIA: Pian pianino capisci.
21. OPERATRICE: Vedo che chiudi gli occhi, sei stanca.
22. ERMINIA: (*si addormenta*)
23. OPERATRICE: Ti lascio dormire. Ti auguro un buon pomeriggio.

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

Erminia è confusa, con deficit cognitivi gravi. La comunicazione è difficile.

L'operatrice non si lascia scoraggiare. Sta attenta, ascolta e prende in seria considerazione tutte le parole di Erminia.

La comunicazione verbale è difficile perché Erminia utilizza parole passe-partout:

18.ERMINIA: Niente, dàì, aiutami a fare cose, a fare la roba lì.

19.OPERATRICE: Ti aiuto volentieri a fare la roba, ma non ho capito.

20.ERMINIA: Pian pianino capisci.

L'operatrice ascolta con attenzione e riconosce la sua intenzione a comunicare, Erminia si sente riconosciuta (*Pian pianino capisci*) e si addormenta serenamente.