

295. Sui fattori aspecifici che favoriscono la conversazione

Testo inviato da Samanta Franchini (educatrice, RSA I Tigli, Novara) e discusso al Seminario Multiprofessionale Anchise del 9 novembre 2016. 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 modificato per rispettarne la privacy.

Il conversante

Tra i tanti colloqui che stiamo tenendo (sia primi colloqui che momenti in cui ci si dedica particolarmente ad un ospite), abbiamo scelto di far conoscere quello tenuto dall'educatrice Samanta con l'ospite Tullia (nome inventato), perché ci è sembrato molto interessante ripensando a com'era al momento dell'ingresso e a come è cambiata. Infatti Tullia, classe 1944, è entrata nella RSA I Tigli un anno fa, con la seguente descrizione diagnostica: Demenza mista di tipo Alzheimer e post anossica; wandering ostacolato da un rallentamento ideomotorio per cui non ha mai realizzato veri tentativi di fuga; disturbi mnesici (perdita della memoria a breve termine, falsi ricordi, deficit memoria a lungo termine e saltuari falsi riconoscimenti). Necessita di aiuto per la cura di sé e stimolazioni continue per il mantenimento delle capacità residue. MMSE 20/30. Vista la presentazione, si è pensato di farla stare nel Reparto Ginestra, reparto protetto per persone con demenza, in modo da sorvegliarla meglio e valutare la gravità della situazione.

Nel giorno del suo ingresso Tullia è stata accompagnata da due sorelle molto premurose. Avevano dovuto scegliere di ricoverarla perché era diventata ingestibile a casa (abitava da sola, lontano da loro). In qualche modo Tullia aveva compreso che sarebbe restata in struttura perché le sue sorelle non riuscivano a curarla. Quando l'abbiamo accolta, lei, molto cordiale, ci aveva chiesto subito di aiutarla, di farla guarire perché era da un po' che non si sentiva bene. Si presentava come una signora elegante, tenuta bene, cordiale ed educata. Ma appena entrata nel reparto Alzheimer e visti i nuovi compagni è scoppiata a piangere, dicendo che lei con i "matti" non ci voleva stare; anche le sorelle non erano molto d'accordo, ma subito abbiamo chiarito con loro che quella poteva essere una sistemazione momentanea, per valutare e conoscere Tullia, e se era il caso l'avremmo spostata in un altro reparto senza problemi. Tullia si è sentita tranquillizzata e si è ambientata subito nel reparto, anzi si prendeva cura degli altri ospiti come dei propri figli, arrivando a sgridarli come fa una mamma anche se a volte esagerava e si arrabiava un po' perché non la capivano. Era collaborante con gli operatori, aveva delle giornate in cui invece preferiva chiudersi in sé e stare in camera, ma non si sono mai verificati momenti di agitazione, non cercava di scappare né di uscire dal Nucleo. Dopo un paio di settimane, visto l'andamento della signora, nonostante i suoi evidenti deficit di memoria, la confusione e la dipendenza nella cura di sé, si è deciso di trasferirla nel Reparto Mimosa, vicino all'infermeria al piano terra. In questo reparto, dove molti ospiti hanno gravi problemi di salute ma alcuni sono lucidi, Tullia è rinata: in questo reparto più tranquillo e piccolo Tullia ha instaurato buoni rapporti sia con chi riesce ad interagire bene sia con chi ha gravi difficoltà a causa delle patologie. Spesso la si trovava a sorvegliare un'ospite che passava le giornate a stracciare pezzi di stoffa; Tullia l'aiuta a riordinarle e a raccogliere i fili che cadono. Oppure si prende cura di altre ospiti, preparando per loro le bavaglie per i pasti e i tovaglioli, oppure aiuta la vicina di letto, facendo anche da tramite con gli operatori. Non ci sono mai stati momenti in cui abbia chiesto di uscire dal Nucleo per andare a casa, anzi è stato difficile convincerla a farlo. Si è iniziato con le sorelle le quali settimanalmente la vengono a prendere e la portano in giro per tutta una mattinata, e non ha mai creato problemi. Poi abbiamo iniziato con il portarla all'ingresso della struttura per parlare con la sua prima compagna di stanza, Maria (nome di fantasia), a cui è molto legata: stavano volentieri insieme davanti all'acquario. Grazie a Maria, Tullia

sta spesso fuori dal Nucleo e, nelle giornate di sole, anche nel giardinetto interno dove ha fatto amicizia con alcuni parenti. Ad agosto abbiamo provato a portarla fuori dalla struttura, sempre garantendole la presenza della sua amica: prima con una merenda, poi con un pranzo. Abbiamo notato un progressivo cambiamento, dalla chiusura iniziale, con poca voglia di curarsi, si è poi rivelata una signora socievole, ha accettato i confronti con il gruppo anche se c'erano molte persone che non conosceva, si è relazionata molto e ha preso cura del proprio aspetto (ha voluto dei bei vestiti, andare dalla parrucchiera, profumarsi e fare la manicure). Inoltre, dopo le uscite ci ha addirittura chiesto perché non l'avevamo mai portata fuori. Rispetta bene le regole della comunità, ha più riguardo della sua persona, aiuta nel Nucleo a piegare i sacchetti e i bavaglioli, esprime chiaramente i suoi bisogni e fa da portavoce per gli altri. Solo episodicamente cade ancora nelle sue chiusure, non vuole uscire dalla camera, si chiude nel suo mondo, diventa confusa e piange.

La conversazione e il contesto

Il giorno del colloquio Samanta, l'educatrice, cerca Tullia per vedere se aveva voglia di ritagliare delle figure per creare gli addobbi di Halloween (già in precedenza le aveva fatto avere nel Nucleo i pipistrelli da tagliare). Samanta entra nel Nucleo Mimosa ma nota che Tullia non c'è nel salottino comune e decide di cercarla nella sua camera dove la trova con Francesca (nome di fantasia), la sua compagna di stanza. Francesca è una signora lucida ma di poche parole, autosufficiente ma vincolata dal collegamento a una grossa bombola di ossigeno, esce dalla camera solo per mangiare. Tullia era seduta sul letto, Francesca su una sedia lì vicino e insieme stavano ritagliando dei pipistrelli di carta. Samanta decide di entrare e sentire un po' cosa stavano combinando; si siede accanto a Tullia sul suo letto ed inizia a parlare con lei, mentre tutte e due continuano a ritagliare (Francesca rifiniva con la forbicina delle unghie il lavoro che Tullia faceva con le forbici grosse).

Durata: 6.42 minuti.

Il testo: I pipistrelli e Halloween

1. EDUCATRICE: Buon giorno ragazze brave (*si siede di fianco a Tullia sul suo letto*).
2. TULLIA: Ciao, ma... brava stai qui con noi.
3. EDUCATRICE: Al lavoro tutte e due allora!
4. TULLIA: Ma lo sai che a me piacciono le cose fatte bene (*Tullia fa fatica a ritagliare con precisione i bordi delle figure*).
5. EDUCATRICE: Ma viene bene, una volta che sono appesi non si vede, in alto poi...
6. TULLIA: Eh ma vedi, c'è questo qua (*mostra la parte della testa del pipistrello che è più difficile da ritagliare*). Sì quando sono appesi vengono bene, e non devi fare una scemata, capisci?
7. EDUCATRICE: Ma mi hanno detto le assistenti che ogni tanto fai la pelandrona e che non ti vuoi alzare dal letto...
8. TULLIA: Sì.
9. FRANCESCA: (*si intromette senza alzare la testa dal suo lavoro*) Le piace dormire!
10. TULLIA: No, non è che mi piace dormire è che se vado di là cosa faccio, sto seduta così e (*indica Francesca*) lascio lei da sola.
11. EDUCATRICE: Ma Francesca va anche in palestra, tu puoi stare nel salottino con gli altri e fare lo stesso i tuoi lavoretti.
12. TULLIA: Sì lo so, sai che a me piace fare la roba controllata bene.
13. EDUCATRICE: Ma là ci sono anche le altre, la TV più grossa...
14. TULLIA: Ma no, al pomeriggio no...
15. EDUCATRICE: Ma allora puoi anche andare all'acquario o fuori con la Maria e le altre signore, per passare un po' il tempo.

16. TULLIA: No, a me non piace andare un po' di qua e un po' di là.
17. EDUCATRICE: Ma non è che vai chissà dove.
18. TULLIA: Sì, esco con le mie sorelle.
19. EDUCATRICE: E quest'estate sei riuscita ad uscire anche con me e gli altri!
20. TULLIA: Ah sì?
21. EDUCATRICE: Siamo andati a mangiare la pizza.
22. TULLIA: Che buona, non mi ricordo. E' stato bello.
23. EDUCATRICE: A Natale usciamo ancora; andiamo al centro commerciale a mangiare la cioccolata calda con la panna. Sei già prenotata!
24. TULLIA: Veramente? Mi piace, ma guarda come sono conciata.
25. EDUCATRICE: Non ti preoccupare prima di andare vai dalla parrucchiera e ti fai una bella piega.
26. TULLIA: Ma cosa faccio, faccio il biondo?
27. EDUCATRICE: Sei già bionda.
28. TULLIA: Ma che bionda!
29. EDUCATRICE: Sì, hai un biondo scuro; non chiara come me... Poi non te li devi toccare, li bagni sempre e ti rovini la piega.
30. TULLIA: Li bagno perché altrimenti vengono... (*mi fa vedere i capelli spumosi*).
31. EDUCATRICE: Se li bagni ti vengono così, quando invece te li tira la parrucchiera ti stanno bene giù e sono perfetti. Invece tu li bagni subito.
32. TULLIA: Sì sì.
33. EDUCATRICE: Mi dai ragione e poi fai di testa tua.
34. TULLIA: Non brontolarmi anche tu, dai.
35. EDUCATRICE: Ti brontolo (*sarcastica, mentre le faccio un sorriso e mi alzo dal letto*); io sì sì che ti brontolo!
36. TULLIA: Ma tu non sei bionda così?
37. EDUCATRICE: Un po' più scura, è tinta questa.
38. TULLIA: Fai la tinta?
39. EDUCATRICE: Sì, sono tutta bianca adesso.
40. TULLIA: Bianca tu? Sapessi io!
41. EDUCATRICE: Ma io ho anche qualche anno in meno.
42. TULLIA: Mi viene il nervoso perché quando non riesco a fare una cosa bene, io... (*s'impegna con il disegno da ritagliare*).
43. EDUCATRICE: Ma devi stare appoggiata al tavolo per avere un supporto.
44. TULLIA: Ma perché devo stare là così? Oggi mi è capitato così.
45. EDUCATRICE: La Francesca è lanciata anche lei, vi mettete tutte e due sul tavolo o sulla scrivania.
46. TULLIA: Però vedi, a me piacciono le cose farle bene, non sono una strafuniona.
47. EDUCATRICE: Con calma, non è che c'è premura. Halloween è ancora lontano, quando sono pronti io li appendo.
48. TULLIA: Ma quando è? Il primo?
49. EDUCATRICE: Il 31 di questo mese, ottobre, c'è ancora tanto tempo...
50. TULLIA: Però mi fa tribolare veramente, magari saranno gli occhiali... (*li prende in mano*) Questi non saranno i miei, ne avranno trovati un paio in casa le mie sorelle e me li hanno portati. (*li rimette a posto e guarda il pipistrello da ritagliare*) Ma perché i pipistrelli?
51. EDUCATRICE: Sono uno dei simboli di Halloween, anche gli scheletri, le zucche, i fantasmi e i ragni.
52. TULLIA: Oh che schifo!

53. EDUCATRICE: Sono americanate che noi seguiamo, ma noi lo facciamo per trovare una scusa per far festa, come carnevale, inventiamo sempre qualcosa.
54. TULLIA: Inventi tu qualcosa!
55. EDUCATRICE: Sì, con la testa che ho!
56. TULLIA: Inventala inventala che se vuoi sei capace!
57. EDUCATRICE: Poi voglio il brevetto.
58. TULLIA: Sei già brevettata (*ride*).
59. EDUCATRICE: Oh carissime, dai vi lascio lavorare. Tullia, tu che sei la veterana fatti aiutare dalla Francesca.
60. TULLIA: Sì, io veterana, non riesco più come voglio, non ci vedo, non so se vanno bene.
61. EDUCATRICE: Ma vanno benone, una volta appesi vedrete che belli.
62. TULLIA: Va bene.
63. EDUCATRICE: Ciao ragazze, grazie, devo andare. Buon lavoro, vi vengo a trovare domani.
64. TULLIA: Ciao allora, ti aspetto.

Commento (a cura di *Giulia Bozzola*, psicologa di struttura)

Nel colloquio tra Samanta e l'ospite si è creata una situazione relazionale gradevole per Tullia: parlano liberamente, si è creata una relazione affettiva. La signora appare ben predisposta al colloquio con l'educatrice e il rapporto sembra abbastanza paritario e non paternalistico (Samanta parla di sé, scherzano insieme). Ho notato che la modalità assertiva adottata da Samanta induce Tullia a fare domande e commenti. Ne risulta un dialogo che non si spegne dopo domande chiuse ma che resta aperto e fluido.

Commento (a cura di *Pietro Vigorelli*)

Il clima della conversazione è paritario e piacevole.

Con mia sorpresa, però, sono stato colpito dal frequente utilizzo dell'avverbio avversativo *ma* da parte di Samanta nella prima parte (turni 5, 7, 11, 13, 15, 17).

Normalmente questo avverbio, così come gli altri avversativi *no*, *non*, *però*, ostacola il fluire della conversazione e cerchiamo di non utilizzarlo. In questo caso invece l'effetto positivo del clima paritario della conversazione prevale sul possibile effetto negativo delle negazioni e la conversazione scorre comunque fluida e piacevole. Probabilmente questo è successo perché in questa conversazione la funzione avversativa dell'avverbio è debole e il suo impiego risulta quasi un intercalare più che una opposizione.

Prescindendo da questo impiego inusuale dell'avverbio avversativo, che cos'è che ha contribuito a rendere la conversazione possibile e piacevole?

Credo che siano numerosi fattori, aspecifici ma in grado di influenzare positivamente la conversazione:

- il *fermarsi a parlare* con Tullia, proprio con lei;
- il *posizionarsi a una vicinanza/distanza adeguata* per l'interlocutore (*si siede di fianco a Tullia sul suo letto*);
- l'*essere disponibile*;
- il *non avere fretta*;
- il *disporsi positivamente* nei confronti dell'interlocutore;
- il *focalizzare l'attenzione sull'io sano*, capace di interagire;
- l'*ascoltare* con attenzione;
- il *prendere sul serio* quanto Tullia dice (turni 5, 17, 24, 31, 61);
- il *parlare anche di sé*, mettersi in gioco in prima persona (per esempio a proposito del colore dei capelli nei turni 29, 37, 39, 41; poi anche ai turni 53, 55, 57, 63);

- il citare ricordi comuni (turni 19, 21);
- il rispondere alle domande (turni 7, 21, 49, 51);
- in questo caso compaiono addirittura *battute benevolmente ironiche* (turni 1, 33, 35, 57, 63).