

### 306. Sul non correggere e il fluire della conversazione

Testo inviato da Paola Urbani, Assunta Sandri, Mariangela Picco (operatori socio sanitari nella casa di riposo "Fondazione Marzotto" di Valdagno, gruppo del pomeriggio) e discusso al corso "L'Approccio Capacitante nella cura degli anziani fragili, in particolare di quelli smemorati e disorientati", tenutesi a Valdagno il 18 gennaio 2017. 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 del conversante e ogni dato che possa permettere l'identificazione sua o di altre persone e luoghi è stato alterato per rispettarne la privacy.

#### Il conversante

Bice ha 90 anni, è vedova e non ha figli. Vive in Casa per anziani da due anni. Presenta ripetuti episodi di disorientamento con incapacità di rientrare nella sua stanza. I deficit di memoria sono in rapido peggioramento. Cammina e si alimenta autonomamente, necessità di aiuto per l'igiene e l'abbigliamento.

#### Il contesto e la conversazione

Il colloquio avviene in camera, senza altre persone. Bice acconsente a partecipare al colloquio in modo spontaneo e allegro. Durante la conversazione piega continuamente un fazzoletto di carta.  
Durata della conversazione: 6 minuti e 20 secondi.

#### Il testo: *Ninetta abita in questa casa ma non so dove sia andata*

1. OPERATORE: Buonasera Bice, volevo un po' sapere come va?
2. BICE: Per me bene.
3. OPERATORE: Raccontami come hai passato la mattinata.
4. BICE: Bagno... bagno, ho fatto il bagno.
5. OPERATORE: Hai fatto il bagno.
6. BICE. No (*pausa lunga*).
7. OPERATORE: Sai che tra due giorni comincia un anno nuovo?
8. BICE: E allora? Non mi interessa (*pausa*).
9. OPERATORE: Cosa ne pensi?
10. BICE: Niente, e dopo? Vuoi farmi fare la suora? (*ride, pausa lunga*) Spiegate mi perché? e dopo?
11. OPERATORE: Sei stanca?
12. BICE: Stanca? Eh, un po' stanca perché non sono più giovane come una volta; sono vecchia (*pausa*) però sto bene fisicamente e mangio di tutto e qua in questa casa c'è anche mia sorella: è più vecchia di me, è del dieci.
13. OPERATORE: Allora chiacchieri anche con lei?
14. BICE: Sì, ma in questi giorni non l'ho mai vista, a lei piace andare in giro e chiacchierare, la conosci?
15. OPERATORE: Come si chiama?
16. BICE: Si chiama Ninetta piccola, perché è più piccola di me. Abita in questa casa, ma non viene a trovarmi, non so dove sia andata, magari con qualche fidanzato, mi devo informare dove è sparita (*pausa*).
17. OPERATORE: Vi volete bene, andate d'accordo?
18. BICE: Sapete dov'è? è mia sorella maggiore.
19. OPERATORE: Quante sorelle hai?

20. BICE: Una abita a Recoaro, si è sposata giovane e un'altra più giovane di me. Penso, penso se ho una o due sorelle, Ninetta del dieci, Veronica (*pausa*) non lo so... Ninetta abita qua, ha un amante? (*pausa*) No, è andata lontana? Mi devo allarmare per cercarla? E' nostra sorella, ma di un altro papà e stessa mamma, è vero? La mamma è morta.
21. OPERATORE: La mamma era buona?
22. BICE: La mia mamma è sempre quella di prima.
23. OPERATORE: Ma era buona?
24. BICE: Sì, ma come mai voi sapete queste cose? A lungo andare, fuori, strada sul monte, non so quanta strada hanno fatto, hanno lavorato in fabbrica tutte e due.
25. OPERATORE: Grazie Bice della chiacchierata e buona serata.
26. BICE: Va bene.

### **Commento**

*Tecniche utilizzate:* abbiamo cercato di fare poche domande, ascoltare, rispettare la lentezza, le pause e i silenzi dell'ospite, non correggere.

*Risultato ottenuto:* la signora Bice ha collaborato, è stata propensa al dialogo e abbiamo avuto l'impressione che si sia sentita a proprio agio.