

314. Del tutto incoerente? Sulle tecniche *Fare eco, Non interrompere, Non correggere, Restituire effettività*

Testo di una conversazione inviata da Michela Bobini (OSS, Coop. L'Agorà d'Italia, RSA Maestrina, Arezzo) e Cristina Donati (medico) per il corso di formazione tenutosi ad Arezzo (2016 – 2017) (gruppo del mattino). 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

Donna di 89 anni, viveva con la figlia.

All'interno della struttura le piace camminare e rovistare in tutti gli armadi. Rimprovera gli altri ospiti e cerca di cacciarli via "da casa sua".

Le piace parlare e mangiare molto.

MMSE non somministrabile per gravi deficit cognitivi.

Il contesto e la conversazione

Mentre Ilaria passeggia nel salone, le vado incontro, lei mi saluta e io avvio la prima breve conversazione, stando insieme alla finestra a guardare il giardino.

Quanto alla seconda conversazione, mi metto a sedere di fianco a Ilaria e le prendo la mano.

Ilaria

Il testo

Prima conversazione: Questo coso è fatto morandino

1. ILARIA: Ehi!
2. OPERATRICE: Ehi!
3. ILARIA: Che si fa?
4. OPERATRICE: Che si fa...
5. ILARIA: Niente.
6. OPERATRICE: Si passeggia.
7. ILARIA: Si passeggia. Andiamo?
8. OPERATRICE: Toh.
9. ILARIA: Toh. Allora forza. A vedere se si fa qualcosa.
10. OPERATRICE: A vedere se si fa qualcosa.
11. ILARIA: Sì... se si fa qualcosa. (*pausa*) E ora questo coso è fatto morandino, però eh vero? Questo giardino.
12. OPERATRICE: Eh, è vero
13. ILARIA: Quando ci si venne eravamo piccine. Vedi di qui se (*viene interrotta da un altro ospite*)
14. OPERATRICE: Bello questo giardino.
15. ILARIA: Poco.
16. OPERATRICE: Poco.
17. ILARIA: Poco. E qui che c'è?! Se lo avessero pulito un pochino meglio, starebbe meglio.
18. OPERATRICE: Qualche fiore in più.
19. ILARIA: Qualche fiore in più ma... (*pausa*) Io vado qua nella seggiola (si mette a sedere)

Secondo frammento: Hai le mani calde

1. ILARIA: Calde. Ce l'hai rosse, le sento.
2. OPERATRICE: Sono rosse...

3. ILARIA: Sì, parecchio rosse. C'hai le manine calde... e te l'hai calde le mani eh. Sì, ma però il freddo non mi fa. Non mi fa parecchio niente niente.
4. OPERATRICE: Neanche a me.
5. ILARIA: Che mi vien fuori da bruciare invece, ma io no. Non... non ci sento niente. Le mettono queste cose, ma volevo dire il freddo, che si sciupano no. Oh, a me no.
6. OPERATRICE: No no. Ha delle belle mani anche.
7. ILARIA: (*pausa*) Oddio. M'è venuta una noia a me. M'è venuta una noia da smettere. Non c'andavo di sotto. Se ero andata da quell'altra figliola. Lì (*incomprensibile*). Diversi ce n'è.
8. OPERATRICE: C'hai parecchio da fare?
9. ILARIA: Sì, no, insomma ecco. (*incomprensibile*) per andare nel coso. Ma non parecchio eh. E perché qui è la confusione eh. Là c'è quelle vie che si cammina... con la... senza i nastri. Sicché ci mettono dentro due calendari de pata.. deeee.. de acqua. Che non ce la passano come queste, capito?, fanno un coso in quella maniera. C'hai dopo il pane, la voglia del pane, le cose che c'hanno e tutto. (*incomprensibile*). E anche lì, è grande quanto questa, se non è grande più. Ora non so se arriva. Qualcheduno dei miei, vado giù di sotto con la mia figliola.
10. OPERATRICE: Tra un po' arrivano.
11. ILARIA: Con la mia mamma. Si va laggiù. Una volta (*incomprensibile*) ai frati... di aprire il coso che l'avevano aperta loro.

1° Commento (a cura di PV)

Nel primo *frammento* l'operatrice cerca di tener viva una conversazione difficile facendo ricorso per lo più alle *Risposte in eco* (turno 2, 4, 6, 10, 16).

Il risultato è che le due conversanti parlano e passeggiano per qualche minuto stando gradevolmente insieme.

Il loro parlare, ancorché poco coerente e poco comprensibile, verte attorno a un unico tema:

- il passeggiare, il giardino in cui stanno passeggiando e i ricordi che vi sono associati.

Anche nel secondo frammento è facile rilevare i segni di demenza nel parlare di Ilaria.

L'operatrice non si scoraggia e ricorre alle *Tecniche capacitanti*: *Ascoltare* con attenzione, *Non interrompere*, *Non correggere*, *Fare eco* (turno 2), *Somministrare autobiografia* (turno 4), *Accompagnare nel suo mondo* (turno 6), *Restituire il motivo narrativo* (turno 10).

Il risultato che ne segue è che Ilaria riesce a sviluppare abbastanza coerentemente due temi per lei importanti:

- l'operatrice ha le mani calde e anche lei non teme il freddo,
- Ilaria è in attesa della visita della figlia,
- al turno 9 emerge la parola *nastri*, una parola che potrebbe avere attinenza con la sua precedente attività di sarta e che potrebbe essere ripresa dall'operatore come parola-gancio.

2° Commento (a cura di Monica Martini)

La conversazione si apre con una *Risposta di effettività* a quanto chiesto da Ilaria: la donna chiede di andare a fare una passeggiata e questo avviene subito. Restituire riconoscimento ed effettività alle sue parole, riconoscere le sue competenze a contrattare e a decidere hanno favorito la sua competenza a parlare: infatti Iolanda riesce a parlare nonostante gli evidenti disturbi neurocognitivi. Ilaria manifesta anche il suo piacere nel conversare sia con il linguaggio non verbale sedendosi sulla panchina e accettando il contatto (l'operatrice le prende le mani) sia con parole: parla a lungo (turno 9) e prova a portare l'operatore in un suo mondo possibile dove sembra che spieghi una ricetta legata al pane.

L'operatrice mette in atto diverse *Tecniche capacitanti*, soprattutto *Ascoltare*, *Rispondere in eco*, *Restituire il motivo narrativo*, con il risultato che Ilaria riesce a parlare mostrando anche le sue emozioni (competenza emotiva) e le sue diverse identità di donna ed arriva a toccare anche i suoi ricordi (predicato verbale al tempo imperfetto: eravamo piccine).