

327. Sul riconoscimento dell'interlocutore e la conversazione possibile

Testo inviato da Sergio (infermiere) e Monica (responsabile, Lugano – CH), discusso il 9 maggio durante un corso di formazione sull'*Approccio capacitante*. 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, il contesto, la conversazione

Milly è una donna colta, diplomata, abituata a vivere in ambiente agiato. Ha 93 anni. Parla molto, è consapevole della propria smemoratezza, talvolta piange. Sempre in movimento, cammina col deambulatore, quasi corre spingendolo.

MMSE (un anno prima del colloquio) 23/30.

La conversazione

Milly parla in modo concitato, lasciando trapelare grande ansia.

La conversazione dura 4 minuti, qui vengono trascritti i primi 2 minuti e mezzo e le ultime battute.

Il testo: *Bisogna mettere le cose a posto*

1. OPERATORE: Buon giorno signora Milly, come va?
2. MILLY: Sì insomma, la va, cosa vuole.
3. OPERATORE: Tutto bene.
4. MILLY: Cosa vuole, ora lei mi faccia, mi faccia ques questo pasticcio che così.
5. OPERATORE: Cos'è che le devo fare?
6. MILLY: Verranno loro a mettere a posto.
7. OPERATORE: Dica...
8. MILLY: Allora, che cosa deve fare lei.
9. OPERATORE: Mi dica che cosa le devo fare.
10. MILLY: Ma è lei che deve saperlo.
11. OPERATORE: Lo devo sapere io? Non mette le scarpe, così poi l'accompagno fuori.
12. MILLY: Anche... Io non lo sape, non lo so... è per quello, per quello.
13. OPERATORE: Si accomodi che le metto le ciabatte.
14. MILLY: Non è non è... non è, non è, è giustamente quello...
15. OPERATORE: Giusto.
16. MILLY: Stavo andando appunto un po' apposto, e dopo.
17. OPERATORE: Vuole accomodarsi sulla poltrona un attimino che aspettiamo l'ora di pranzo?
18. MILLY: Ma insomma... non va bene... no no.
19. OPERATORE: Non va bene.
20. MILLY: C'è qualche cosa ne... forse telefonare e chiedere.
21. OPERATORE: A chi?
22. MILLY: A quelli della della elettricità.
23. OPERATORE: Vuole che le accendo la luce.
24. MILLY: Sì.
25. OPERATORE: Ecco fatto.
26. MILLY: Così doveva essere, invece adesso è tutto, diciamo, il contrario, dobbiamo tutto più aspettare, ecco, telefoni per sapere.
27. OPERATORE: Adesso va bene con la luce.
28. MILLY: Ecco, telefoni per sapere.

29. OPERATORE: Ma ho acceso la luce, va bene adesso.
30. MILLY: Ecco ma... questo non ha importanza, ci son le luci, glielo chiedo che così almeno sappiamo se in due o tre giorni si mettono apposto le cose, vada vada vada senz'altro a fare le cose.
31. OPERATORE: Ma le cose son già tutte apposto.
32. MILLY: Per favore ci vada perché se no divento pazza.
33. OPERATORE: Vado allora.
34. MILLY: Ecco, ci vada ci vada.
35. OPERATORE: Vado e torno subito.
36. MILLY: D'accordo vada vada su, vada su...
37. OPERATORE: Vado, ok.
38. MILLY: Chiedendo quello che bisogna fare, nel caso, ecco, glielo dica ca rà (*l'operatore esce e rientra dopo dopo pochi secondi*) No, ci vada.
39. OPERATORE: Sono tornato.
40. MILLY: E cosa hanno detto?
41. OPERATORE: Che va tutto bene. Tutto bene così come deve andare.
42. MILLY: Come?
43. OPERATORE: Deve andare così come va.
44. MILLY: E allora io che faccio qua?
45. OPERATORE: Lei adesso attenda l'ora del pranzo.
46. MILLY: No no no
47. OPERATORE: Non vuole attendere.
48. MILLY: E questo qui di chi è?
49. OPERATORE: E' mio.
50. MILLY: Ah ecco lo prenda.
51. OPERATORE: Lo prendo?
52. MILLY: Lo prenda perché non mi serve a niente, dopo va a finire che si perde.
53. OPERATORE: Quello giusto.
54. MILLY: No no, non è così la questione. Bisognerebbe
55. OPERATORE: (*si sovrappone*) Come vorrebbe che vada la questione lei?
56. MILLY: Bisogna avere la cosa in ordine.
57. OPERATORE: Ma è tutto in ordine. E' tutto in ordine qua. Cos'è che non è in ordine secondo lei.
58. MILLY: Ma glielo dica lei così e così e così, che abbiamo questo. Per esempio, questa cosa qui, è la cosa qua dentro, i due, no, non me li metta perché non sono a posto, le due
59. OPERATORE: (*si sovrappone*) Non vuole che le metto gli auricolari?
60. MILLY: No, non li metto, li ho levati apposta.
61. OPERATORE: Ho capito,
62. MILLY: Ce li avevo.
63. OPERATORE: Sì,
64. MILLY: E ci sono per le orecchie, ce li abbiamo, e... il resto dica chiaro e netto che non sappiamo cosa, cosa dobbiamo fare. Ecco.
65. OPERATORE: Io dico chiaro e netto che non sappiamo cosa fare.
(*la conversazione prosegue ma per alcuni turni non è stata trascritta, poi prosegue*)
66. OPERATORE: E io cosa faccio, allora?
67. MILLY: Niente, aspetti che arrivino. Lei si prende l'appuntamento e chiede, dov'è che ci troviamo qui? In ufficio? Glielo dirà, scusi, è una cosa, logico, no. Bene, facciamo così.
68. OPERATORE: Va bene. Arrivederci allora, stia bene. Ci vediamo dopo allora.
69. MILLY: Va bene.

Commento (a cura di *Pietro Vigorelli*)

Milly parla in modo concitato, lasciando trapelare grande ansia. Il suo parlare è frammentato, con riferimenti spesso incomprensibili. A qualcuno potrebbe sembrare inutile o impossibile fermarsi a parlare con Milly. Sergio, invece, cerca comunque di parlare con lei, di capirla quando riesce, di seguirla comunque nel suo parlare anche quando è incomprensibile, *riconoscendo così la sua validità come interlocutore*.

Il risultato che ottiene è che *la conversazione è possibile*, anche in presenza di disturbi neurocognitivi di grado severo: Milly si sente riconosciuta e può parlare. Esprime chiaramente la sua ansia per qualcosa che non è a posto e che vorrebbe invece far mettere a posto, con l'aiuto dell'operatore. L'operatore cerca di capirla e di darle risposte di effettività. Quando la conversazione termina, l'ansia di Milly sembra placarsi e accetta di aspettare che qualcuno venga a mettere a posto quello che la turba (turni 66-69).