

**COME TENER VIVA LA COMPETENZA A PARLARE**

Testo inviato da Sabba Desirée (psicologa, Milano, iscritta al Corso di formazione per Conduttori di Gruppo di Riconoscimento, anno 2011).

La conversazione è stata registrata in modo palese con il registratore in vista, con il consenso informato della paziente e del familiare di riferimento. Il nome del paziente e ogni dato che possa permettere l'identificazione sua o di altre persone e luoghi è stato alterato per rispettarne la privacy.

Nel commento si parla di obiettivi, tecniche e risultati.

**La paziente**

Luisa ha 83 anni e vive in RSA da oltre un anno. La signora dimostra capacità di comprensione e comunicazione; manifesta un'alterata percezione spazio-tempo che la rende disorientata ed ansiosa; tende ad affidare agli altri il compito di decidere per lei senza manifestare il suo potere decisionale. Presenta lieve ipoacusia. Il MMSE è ineseguibile.

**Il contesto**

La conversazione è durata sedici minuti ed è avvenuta poco prima di pranzo. Ho invitato l'ospite ad andare nella sua camera per non essere disturbate. La signora durante la conversazione usa alcune espressioni dialettali.

**Il testo: SONO CONTENTA CHE PARLO CON QUALCUNO**

1 OPERATORE: Buongiorno Luisa! Come sta?

2 LUISA: Eh?

3 OPERATORE: Come sta?

4 LUISA: Eh, la Luisa non sta male adesso, perché c'è davanti lei a me, non sta male... mi fa star bene.

5 OPERATORE: La faccio star bene?

6 LUISA: Sì.

7 OPERATORE: Sono contenta.

8 LUISA: (*ride*) Anch'io... di veder le facce giovani, perché io non sono troppo giovane.

9 OPERATORE: No, non è più giovane però è sempre bella!

10 LUISA: Noi siamo belle?

11 OPERATORE: Lei è sempre bella.

12 LUISA: Tutti i giovani.

13 OPERATORE: Anche lei!

14 LUISA: Bella o brutta son qui tutta!

15 OPERATORE: E' qui tutta, sì.

16 LUISA: Lei ha una bella faccia simpatica!

17 OPERATORE: Grazie Luisa.

18 LUISA: E' anche bellina.

19 OPERATORE: Grazie.

20 LUISA: Oh, dico bellina per... bella. Bella mi sembra un po' troppo.

21 OPERATORE: E' vero, bella si dice alle donne proprio belle, belle!

22 LUISA: Ecco sì, insomma è così.

23 OPERATORE: E' così.

24 LUISA: E io dormo qui adesso?

25 OPERATORE: Sì, lei dorme qui.

26 LUISA: No, non dormo qui!

27 OPERATORE: E dove dorme?

28 LUISA: (*ci pensa un po'*) Sì... dormo qui.

29 OPERATORE: Sì, dorme qui.

30 LUISA: Stavo pensando dove dormivo... dormo qui.

31 OPERATORE: Dorme qui.

32 LUISA: Insomma... però questa qui non era la mia stanza.

33 OPERATORE: No, non era la sua stanza.

34 LUISA: No, non era (*alza il tono della voce per sottolineare quello che dice*), deve esser stata una stanza... è quella dei malati che hanno delle malattie... per esempio io... oddio una malattia grave non ce l'avevo, però se avevo qualche cosa, mettere a posto i piedi, mettere a posto così... e allora venivo qua.

35 OPERATORE: Ho capito.

36 LUISA: In castigo... Perché questo è il reparto dei castighi.

37 OPERATORE: Il reparto dei castighi.

38 LUISA: (*ride*) Lo chiamo io, perché c'è tutta la gente, quella che è malata e non è che è cattiva, ma è malata... e io sono peggio!

39 OPERATORE: Lei è peggio?

40 LUISA: Eh sì, perché io sono un po' pesante.

41 OPERATORE: E' pesante.

42 LUISA: Sì, la signorina qui quando mi grida c'è, c'è da ridere, perché mi grida, ma per modo di dire... è così. Lei di dov'è?

43 OPERATORE: Io sono qua, di Carugate.

44 LUISA: Ah! E' nata a Carugate?

45 OPERATORE: Sì.

46 LUISA: Io c'ho mio fratello e mio figlio adesso a Carugate.

47 OPERATORE: Suo fratello.

48 LUISA: Dove sta lui? Sta dove c'è la... la... come si chiama... domani glielo dico.

49 OPERATORE: Va bene, domani Luisa.

50 LUISA: Dove sta non mi ricordo più!

51 OPERATORE: Non è importante Luisa.

52 LUISA: No, ha importanza, e sì... ha importanza, perché è dove ci dormo... da sola... insomma così...

53 OPERATORE: Sì... suo figlio?

54 LUISA: Uno, grande, sì... bel ragazzo mio figlio... almeno per me era un bel ragazzo, se poi adesso ha cambiato...

55 OPERATORE: Per la mamma è sempre un bel ragazzo il figlio.

56 LUISA: Sì, un bel ragazzo... e insomma... sono contenta che parlo con qualcuno.

57 OPERATORE: Sono contenta anch'io!

58 LUISA: Lei è la prima volta che io la vedo?

59 OPERATORE: No Luisa, ci siamo visti altre volte, quando venivo e ascoltavamo la musica.

60 LUISA: Ah, sì...

61 OPERATORE: Ci siamo già viste.

62 LUISA: Allora andavo giù forse.

63 OPERATORE: Sì, bravissima!

64 LUISA: Non sbaglio.

65 OPERATORE: Brava, andavamo giù insieme ad altre signore, ascoltavamo insieme la musica, e ballavamo.

- 66 LUISA: Può anche darsi che lei c'era e io l'ho conosciuta adesso... perché la testa non è come una volta...
- 67 OPERATORE: Non è più come una volta.
- 68 LUISA: No, bisogna lasciarla a casa (*ride*).
- 69 OPERATORE: Lasciamo a casa la testa, Luisa?
- 70 LUISA: Sì, sta bene a casa.
- 71 OPERATORE: Sta bene a casa... è vero.
- 72 LUISA: Lei è simpatica.
- 73 OPERATORE: Grazie Luisa, anche lei... ha un bel sorriso, ha un bello sguardo.
- 74 LUISA: Sì, quando non sono arrabbiata... (*ride*) C'ho un bel sorriso quando non sono arrabbiata, se c'è qualcuno che mi fa incavolare... mio figlio, che ogni tanto mi fa incavolare... è un bel ragazzo, mi fa incavolare però è un bel ragazzino.
- 75 OPERATORE: La fa incavolare?
- 76 LUISA: Sì... io no, io non lavoro... io adesso sono qui perché adesso sono in ospedale... questo è l'ospedale.
- 77 OPERATORE: E' l'ospedale... e com'è questo ospedale?
- 78 LUISA: L'ospedale è questo... però ho dovuto venire qua.
- 79 OPERATORE: Perché non stava bene.
- 80 LUISA: Non stavo bene.
- 81 OPERATORE: Quando non si sta bene si va in un posto per farsi curare.
- 82 LUISA: Lei è simpatica, di dove è lei?
- 83 OPERATORE: Io sono di Carugate.
- 84 LUISA: Allora dove sta mio figlio!
- 85 OPERATORE: Sì, dove sta suo figlio.
- 86 LUISA: Mio figlio sta a Carugate però lui è milanese, è nato a Milano. Anche la moglie è di Carugate e insomma... di Milano son solo io.
- 87 OPERATORE: Ah sì.
- 88 LUISA: Sì, sì... ma milanese son solo io... poi dopo quando mi dicono qualche cosa mi dicono ... è arrivata la milanese (*ride*) insomma, cosa vuol fare.
- 89 OPERATORE: Niente, bisogna prendere le cose così come vengono.
- 90 LUISA: Io vado su a mangiare dove c'è... dove lavora la... domani glielo dico (*ride*).
- 91 OPERATORE: Va bene. Ha fame?
- 92 LUISA: No, fame non ne ho tanta... lei ha fame?... è giovane.
- 93 OPERATORE: Ma un pochino sì, sono quasi le dodici, è quasi ora di mangiare. Anche voi mangiate tra un po'!
- 94 LUISA: Ha una faccia simpatica.
- 95 OPERATORE: Grazie Luisa.
- 96 LUISA: Vede mi sono grattata (*mostra un braccio*)... e mi grida quella che l'ho fatto.
- 97 OPERATORE: Perché le esce il sangue, deve fare piano Luisa, toglie le crosticine ed esce il sangue.
- 98 LUISA: No, non esce sangue... neanche qua (*mostra anche l'altro braccio*).
- 99 OPERATORE: Deve fare piano quando si gratta.
- 100 LUISA: Non devo grattarmi e invece io ogni tanto mi gratto... cosa devo farci!
- 101 OPERATORE: Fare più attenzione, se vuole grattarsi fare piano piano per non farsi male.
- 102 LUISA: Eh sì, quello sì... sì ma c'è poca testa... se ho nella testa una cosa la devo fare lo stesso anche se non è mica buona (*ride*).
- 103 OPERATORE: E' vero, siamo tutti così.

104 LUISA: E lei lavora qui?

105 OPERATORE: Ogni tanto sì.

106 LUISA: Perché non la vedo mai.

107 OPERATORE: Non vengo tutti i giorni.

108 LUISA: Ah ecco!

109 OPERATORE: Allora Luisa, ora dobbiamo salutarci. Grazie per la chiacchierata e ci vediamo un altro giorno.

110 LUISA: Sì, sì.

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

Analizziamo brevemente il testo per rilevare gli obiettivi dell'operatore, le tecniche impiegate per raggiungere tali obiettivi e i risultati effettivamente raggiunti.

### **Gli obiettivi**

In questa conversazione l'operatore non è interessato a raccogliere informazioni e neppure a valutare il grado di deterioramento della conversante. Il suo unico obiettivo è di favorire la sua produzione di parole, nonostante i disturbi di memoria e di orientamento ben evidenti nei turni 24, 48, 50, 58, 66:

24 LUISA: E io dormo qui adesso?

48 LUISA: Dove sta lui? Sta dove c'è la... la... come si chiama... domani glielo dico.

50 LUISA: Dove sta non mi ricordo più!

58 LUISA: Lei è la prima volta che io la vedo?

66 LUISA: Può anche darsi che lei c'era e io l'ho conosciuta adesso... perché la testa non è come una volta...

### **Le tecniche**

Per raggiungere il suo obiettivo l'operatore ricorre ad alcune Tecniche conversazionali:

- Non fare domande
- Non interrompere
- Risposta in eco
- Restituzione del tema narrativo

### **I risultati**

Il risultato che l'operatore ottiene è che Luisa parla, parla abbastanza a lungo e volentieri, come lei stessa dice espressamente ai turni 4 e 56:

4 LUISA: Eh, la Luisa non sta male adesso, perché c'è davanti lei a me, non sta male... mi fa star bene.

56 LUISA: Sì, un bel ragazzo... e insomma... sono contenta che parlo con qualcuno.