

SUL RIPERCORRERE LA STORIA DI VITA

Testo inviato da Sylvie Andreoletti (coordinatrice infermieristica dei nuclei Alzheimer e Centro Diurno Integrato della Fondazione S. Maria Ausiliatrice Bergamo).

Il nome dell'ospite e ogni dato che possa permettere l'identificazione sua o di altre persone sono stati alterati per rispettarne la privacy. La conversazione è stata registrata con il registratore ben in vista, dopo aver ottenuto il consenso informato della paziente, così come possibile, e del familiare di riferimento.

La nuova ospite

La signora Maria ha 76 anni, licenza elementare. E' sposata, ha una figlia e un nipote. Prima del matrimonio per qualche anno ha fatto la manicure, in seguito ha fatto la casalinga. Il punteggio del MMSE è indicativo di una demenza di grado severo: punteggio grezzo 5, corretto 4,7.

Il contesto

Fin dal primo giorno di frequenza del CDI Maria si è mostrata di buon umore. Il colloquio è avvenuto il giorno successivo in un piccolo locale attiguo al CDI.

Saluto la signora comunicandole che come le avevo detto il giorno prima avevo un po' di tempo da dedicarle per parlare con lei, se le faceva piacere. Alla sua risposta affermativa l'ho condotta in ufficio. Il ritmo della conversazione è fluido, Maria è evidentemente contenta di conversare e ridere, spesso con le sue parole si sovrappone a quelle dell'infermiera e, giunti al termine della conversazione, avrebbe voluto proseguire. A tratti parla in dialetto bergamasco che per semplicità qui viene tradotto. Durata: 14 minuti e 34 secondi.

Il testo: Io sono contenta e felice

1. MARIA: sì.
2. COORDINATRICE: posso registrare quello che ci diciamo?
3. MARIA: certo!
4. COORDINATRICE: va bene.
5. MARIA: ma certo, perché no? Bene, è una cosa giusta, bene!
6. COORDINATRICE: mi fa piacere.
7. MARIA: no no, per quello sì eh, perché davvero, davvero... (*incomprensibile*) Sono sicura di venire sempre qui, sempre qui, sempre qui (*sorridendo compiaciuta*).
8. COORDINATRICE: le piace questo posto.
9. MARIA: moltissimo!
10. COORDINATRICE: come, come è andata il primo giorno?
11. MARIA: il primo giorno è andata benissimo! Eh eh, mio figlio mi ha portato via su in montagna eh (*ride*), non veniva più a casa, perché lui sa anche sciare!
12. COORDINATRICE: sì?
13. MARIA: capisce che dopo ha detto no, perché i miei genitori mi hanno detto di non sciare per il momento.
14. COORDINATRICE: aveva paura di essere rimproverato.
15. MARIA: ... no, poi rimproverato, no, no, no. Sono io che sono... mi agito.
16. COORDINATRICE: si agita tanto.
17. MARIA: no, no perché dopo basta, basta... è che c'ho quelle labbra qui che (*si tocca le labbra screpolate*) devo andare dal dottore per... per... mi graffio tutte così.
18. COORDINATRICE: le danno tanto fastidio.
19. MARIA: ... no no, fastidio tanto no! No no, fastidio tanto no, è no, no... mh...
20. COORDINATRICE: ma è un po' che ha quel problema?
21. MARIA: no, no da adesso.
22. COORDINATRICE: da poco.

23. MARIA: sì, sono venuta qua ora da Rebecco.
24. COORDINATRICE: sì?
25. MARIA: sì, e da Rebecco son venuta via per l'Aldo, no, andiamo, andiamo, andiamo, così facciamo una bella girata, così, eh! (*ride*), come è poi? Ho una paura, tu tutti i momenti c'è sempre, perché io ho avuto una volta, venivo di sopra, andavo giù verso dove passa il treno.
26. COORDINATRICE: sì?
27. MARIA: ecco, sì ... e sono caduta ...
28. COORDINATRICE: ah!
29. MARIA: sì, sono caduta... tutta piena così.
30. COORDINATRICE: si è fatta male.
31. MARIA: va beh, oh dio, però è, è una bella cosa che devo dire, anche per i ragazzi, perché sono bravi! Perché loro erano di là e io gli dico, eh signora stia ferma! Stia lì che vengo io. Vengo io, vengo io, vengo io.
32. COORDINATRICE: l'hanno aiutata i ragazzi.
33. MARIA: sì, dei ragazzi che erano là. Sì dei ragazzi che erano là, il bello che chiedo ci ho detto venite anche voi, quei ragazzi lì dopo mi dispiaceva se gli sgridavano qualcosa, meglio se per loro piacciono.
34. COORDINATRICE: certo! (*silenzio*) le piace vedere i ragazzi che giocano?
35. MARIA: sì, a me sì, molto bene! I ragazzi che giocano mi piace tantissimo!
36. COORDINATRICE: le danno allegria.
37. MARIA: sì a me mi danno alle... allegria. Sì!
38. COORDINATRICE: vedo che è proprio serena!
39. MARIA: sì, io sono serena... felice, sì, quello sì. E' che dopo vorrà andare forse in Australia da, c'è giù mio fratello.
40. COORDINATRICE: ah, ha un fratello in Australia.
41. MARIA: in Australia, sì!
42. COORDINATRICE: è più grande di lei?
43. MARIA: ... eh! (*con il gesto della mano mi fa capire che è molto più alto di lei*)
44. COORDINATRICE: sì?
45. MARIA: (*ride*) è più grande di me un bel pezzo, è più grande di me un bel pezzo.
46. COORDINATRICE: e da quanto tempo non lo vede? (*silenzio*) è da tempo che non lo vede?
47. MARIA: ma no, l'ho visto anche stamattina.
48. COORDINATRICE: ma dai!
49. MARIA: sì! (*ride*), l'ho visto anche stamattina (*con tono allegro*), verrà giù anche mio fratello... perché anche a lui piace l'Andrea.
50. COORDINATRICE: suo nipote.
51. MARIA: mio nipote, sì!
52. COORDINATRICE: Andrea.
53. MARIA: (*con voce squillante*) Andrea! Andrea! Nonna! Ma cosa vuoi ancora! (*ride*) Non voglio niente, son venuta qui a trovare una signora... Poi ho visto che... cercava di entrare, allora io non ho aperto... tempo, a casa sì, a casa sì.
54. COORDINATRICE: ah, sì?
55. MARIA: a casa sì!
56. COORDINATRICE: non si è fidata.
57. MARIA: insomma lì sono tutti giovanotti...
58. COORDINATRICE: e, no, non lo conosceva!
59. MARIA: (*ride*)
60. COORDINATRICE: (*ride con lei*)
61. MARIA: sono scesa prima perché era uno che aveva... (*con un dito fa un segno sulla guancia per indicare un taglio e ride*)

62. COORDINATRICE: era tagliato.
63. MARIA: Sìì, era tagliato (*ride*).
64. COORDINATRICE: (*ride con lei*)
65. MARIA: vieni giù anche tu Andrea... no no, io c'ho vergogna, no, io c'ho vergogna, no, io c'ho vergogna! Allora gli dico, lo sai che c'è una bella ragazza? Sì? Allora... comincia a guardare e fermare, cominciamo a andare avanti...
66. COORDINATRICE: e le ha raccontato tante cose? (*silenzio*) si è confidato?
67. MARIA: si è confidato, sì, veramente, veramente poverino! anche mia figlia c'ha, c'ha pettinato questo così sopra, così (*indica i capelli della coordinatrice*), li ha pettinati così.
68. COORDINATRICE: bionda?
69. MARIA: bionda, bionda, sì, sì.
70. COORDINATRICE: anche lei è pettinata molto bene.
71. MARIA: stamattina sono andata però (*frase in dialetto*).
72. COORDINATRICE: eh!
73. MARIA: mi è costato, non so quanto mi è costato (*ride*).
74. COORDINATRICE: (*ride con lei*)
75. MARIA: però niente, son contenta, contenta, basta... sì, il mio Androtto, andiamo, Androtto (*ride*)
76. COORDINATRICE: basta poco per farla felice!
77. MARIA: ah, sì!
78. COORDINATRICE: (*sorridendo*) si vede, si vede!
79. MARIA: Sì eh! Sì, io sono felice! Specialmente con i miei figli, perché io ci tengo tanto ai miei figli... allora c'è sempre qualche paura, quella paura... da quella volta che sono caduta in giro ho sempre avuto paura...
80. COORDINATRICE: mi diceva appunto che vicino al passaggio a livello è inciampata e è caduta.
(...)
137. MARIA: perché prima continuava con Andrea, con Andrea, con Andrea, non aveva nessuno perché non prendi su e... però va bene così! Va bene così, con il mio Andrea...
138. COORDINATRICE: le dà tante soddisfazioni.
139. MARIA: sì sì, sono soddisfatta, tante tante tante... quello è vero, sì sì, dà tante soddisfazioni, tante tante tante, sì... un giorno che passa di lì la porto su a casa mia.
140. COORDINATRICE: bene, mi fa piacere.
141. MARIA: certo che le faccio piacere, perché è giusto che le faccia piacere anche a lei... è quelle labbra qui che mi danno fastidio.
142. COORDINATRICE: vediamo se possiamo fare qualcosa per le labbra.
143. MARIA: sì?
144. COORDINATRICE: certo!
145. MARIA: va bene!
146. COORDINATRICE: le posso proporre una crema.
147. MARIA: sì! Sì, vediamo, meglio, meglio ancora.
148. COORDINATRICE: proviamo per qualche giorno.
149. MARIA: sì.
150. COORDINATRICE: poi mi dirà, la prossima volta che ci vediamo.
151. MARIA: la metto subito subito, sì, subito.
152. COORDINATRICE: sono contenta di aver fatto questa chiacchierata con lei.
153. MARIA: sì anche io sono chiacchierata.
154. COORDINATRICE: mi ha fatto proprio piacere.
155. MARIA: sì, sono contenta, sono contenta anch'io perché anche lui poverino, mio marito fa tante cose, fa tante cose, fa tante cose...
156. COORDINATRICE: lavora tanto?

157.MARIA: e poi viene a casa stanco stanco, ma stanco... e ho capito, e così lavora, che con lui era stanco, e allora io mi son girata di qui e basta. Sì son tutti carini i miei figli... li fanno tutti così, però son contenta e felice, questo che mi piace, che io sono contenta e felice!

158.COORDINATRICE: e con noi sta bene?

159.MARIA: io sto benissimo, sì, giuro, glielo dico su dio che mio figlio sta benissimo!

160.COORDINATRICE: anche noi stiamo bene con lei (*ridiamo insieme*), davvero!

161.MARIA: adesso lei, ridevo sempre perché io vengo volentieri qui... è bello tutto, e faccio vedere eh, eh, eh!

162.COORDINATRICE: grazie allora di questa chiacchierata, ne faremo delle altre se le va

163.MARIA: (*sovrapponendosi*) sì.

164.COORDINATRICE: se le fa ancora piacere.

165.MARIA: (*sovrapponendosi*) certo, sì sì.

166.COORDINATRICE: grazie Maria.

167.MARIA: mi fa piacere (*ci salutiamo*).

Commento (a cura di *Pietro Vigorelli*)

La prima lettura della trascrizione lascia un po' disorientati. Si ha l'impressione di un parlare poco significante, con dei riferimenti incerti, piuttosto disordinato: è il parlare di una donna con un punteggio del MMSE (4,7) indicativo di una demenza di grado severo.

Per studiare con più attenzione il testo lo suddividiamo in 4 frammenti (il terzo viene qui riassunto per motivi di spazio).

Primo frammento (turni 1-6)

Nei primi sei turni verbali c'è una breve contrattazione sulla registrazione del colloquio. L'operatrice riconosce a Maria sia la *Competenza a parlare* che quella *a contrattare e a decidere*.

Secondo frammento (turni 7-80)

Nei turni successivi Maria comincia a parlare di sé e della sua famiglia. Già a partire dai turni 7-13, il suo parlare si fa difficilmente comprensibile. Leggendo il testo con attenzione si nota però che conserva la *Competenza a comunicare*. Infatti Maria 1) si lamenta per il fastidio alle labbra, troppo asciutte e screpolate, 2) ricorda una caduta rovinosa che le ha lasciato un senso di paura e di insicurezza, 3) parla con affetto di suo nipote.

L'operatrice che parla con lei, da parte sua, adotta l'Approccio capacitante: *Non interrompe, Non corregge, Non giudica la veridicità* di quanto ascolta, cerca di *Non fare domande* e quando ne fa esse sono finalizzate a mostrare interesse e a permettere lo sviluppo del tema narrativo scelto da Maria. Con i suoi interventi verbali cerca semplicemente di favorire il proseguire della conversazione: *Utilizza espressioni fatiche* (per esempio *sì?* ai turni 12, 24, 44; *ah!* al turno 28; *ma dai!* al turno 48; *eh!* al turno 72), *Restituisce il motivo narrativo* (turni 8, 30, 32, 40, 76, 80), *Riconosce le emozioni* (turni 14, 16, 18, 36, 38, 78), *Prende in seria considerazione quello che ascolta* (turno 20) e ne *Restituisce conferma* (turno 22, 50, 52), *Fa attenzione al linguaggio non verbale* (turno 44) e *Traduce il linguaggio non verbale* in chiare parole (turno 62).

Terzo frammento (turni 81-136)

Maria prosegue con lo sviluppare due temi narrativi. Il primo, già accennato, riguarda il nipote: *Andrea è molto bravo e mi dà tante soddisfazioni*. Il secondo riguarda il marito su cui esprime un giudizio più complesso: *mio marito lavora tanto, devo stare con lui, e sto bene anche così, se no che amore è quello lì?*

Quarto frammento (turni 137-167)

Quando la conversazione volge al termine Maria riprende e sviluppa i due temi narrativi che riguardano la sua storia di vita:

○ *Andrea mi dà tante soddisfazioni.*

○ *mio marito quando viene a casa è stanco, allora io vengo qui al Centro Diurno.*

Ma ricompare anche un tema che riguarda la vita presente e il corpo fragile di Maria:

○ *le labbra mi danno fastidio.*

A questo proposito l'operatrice non si limita al *Mondo delle parole*, ma prende in seria considerazione le parole di Maria, effettua un salto dal *Mondo delle parole* al *Mondo degli oggetti* e fornisce una *Risposta di effettività*: propone a Maria l'uso di una crema e subito dopo *effettivamente* gliela fornisce.

In questo ultimo frammento emerge anche la *Competenza emotiva* di Maria. Con le sue parole Maria esprime un'ampia gamma di emozioni e sentimenti: soddisfazione e fierezza per Andrea, fastidio per le labbra screpolate, contentezza per la chiacchierata, comprensione nei riguardi del marito, accettazione e benessere nel Centro Diurno.

E' la stessa Maria che sottolinea come le sue emozioni le ha espresse non solo con le parole ma anche con il linguaggio non verbale, attraverso il ridere:

161.MARIA: adesso lei, ridevo sempre perché io vengo volentieri qui... è bello tutto, e faccio vedere eh, eh, eh!

Riassunto

In questo testo abbiamo osservato che l'operatrice ha adottato l'*Approccio capacitante*, ha fatto cioè ricorso a varie *Tecniche conversazionali*. Il risultato che ha ottenuto è che Maria, una paziente con una demenza di grado severo, si è sentita riconosciuta, ha potuto parlare ed esprimere con le parole le sue *Competenze elementari*. A sua volta ha restituito all'operatrice la consapevolezza di una *conversazione felice*:

162.COORDINATRICE: grazie allora di questa chiacchierata, ne faremo delle altre se le va.

163.MARIA: (*sovrapponendosi*) sì.

164.COORDINATRICE: se le fa ancora piacere.

165.MARIA: (*sovrapponendosi*) certo, sì sì.

166.COORDINATRICE: grazie Maria.

167.MARIA: mi fa piacere (*ci salutiamo*).

Altri punti di vista e intersezioni

Il testo può essere considerato una prova della validità possibile del *linguaggio verbale* in un paziente con demenza di grado severo. Anche il *linguaggio non verbale* viene utilizzato in modo congruente e convalida e rende più significativa il *linguaggio verbale*.