

**362. Un'educatrice favorisce la conversazione tra due signore con demenza di grado moderato**

Testo inviato da Maria Giovanna Ballisai, Educatore professionale presso la Comunità Integrata "Villa Gardenia di Ossi (SS), per il Corso di Formazione per Conduttori di Gruppi ABC, Milano 17 Maggio. 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'ospite e ogni dato che possa permettere l'identificazione sua o di altre persone e luoghi è stato modificato per rispettarne la privacy.

**I conversanti**

*Pina* ha 88 anni e vive in struttura dal 2013. Ha una diagnosi di Malattia di Alzheimer con turbe comportamentali e allucinazioni. È disorientata nel tempo e nello spazio. Lo scorso gennaio è caduta procurandosi la frattura dell'acetabolo. Questo l'ha costretta a 60 giorni di immobilità a letto. Il periodo di allettamento ha influito negativamente sullo stato cognitivo e sulle autonomie che fino ad allora aveva conservato. Il MMSE somministrato a dicembre 2017 era di 16/30 mentre a maggio 2018 12,2/30. La scheda di valutazione ADL, nell'arco di 6 mesi, è passata da 4,5/6 a 3/6.

Conclusi i 60 giorni di letto *Pina* inizia la fisioterapia che dà subito ottimi risultati. Nell'arco di pochi giorni riprende a camminare in modo autonomo. Purtroppo a fine aprile *Pina* cade nuovamente, con trauma alle ginocchia e al viso. La diagnosi è di frattura alle ossa del naso con ferita lacero contusa che necessita punti di sutura.

Attualmente è posizionata in carrozzina con contenzione. Lamenta dolore ad entrambe le ginocchia e quando si guarda allo specchio si spaventa per via delle ecchimosi al volto.

*Viviana* ha 84 anni e vive in struttura da quasi un anno. Ha una diagnosi di Alzheimer in encefalovasculopatia ischemica con pregressi T.I.A.. E' disorientata nel tempo e nello spazio e sovente ha delle allucinazioni. E' posizionata in carrozzina con contenzione a causa di un precario equilibrio. Cammina solo con assistenza. E' bene inserita in struttura e ha un ottimo rapporto con ospiti e operatori. E' una signora in generale molto sorridente ed espressiva.

Ha un MMSE di 7/30.

**Il contesto**

Il colloquio avviene in una stanza multifunzionale che viene adibita a Capella quando necessario. Al suo interno ci sono crocifissi, quadri che ritraggono la Madonna, diverse sedie e un tavolo. La Capella non viene utilizzata dai nostri anziani per momenti di preghiera e/o raccoglimento. Viene usata solo in caso di decesso e durante il mese Mariano per la recita giornaliera del Rosario. Gli anziani che ancora pregano preferiscono andare di fronte alla statua della Madonna situata in un altro punto della struttura.

**La conversazione**

*Pina* è in sala TV vicino alla signora *Viviana* ed entrambe sono sedute in carrozzina. *Pina*, rivolgendosi alla signora *Viviana* le dice che vuole tornare a casa. Saluto le due signore e *Pina* mi dice subito che vuole tornare a casa. Le chiedo se ha voglia di spostarsi in una stanza più appartata in cui si può parlare con tranquillità. Lei acconsente, io la spingo verso la Capella. Mi rendo conto però che *Viviana* mi segue con lo sguardo così che decido di invitare pure lei.

La conversazione dura circa 6 minuti.

**Il testo: Ho male alle ginocchia**

1. PINA: Ho paura che sbatta con questi (*indica le pedaline della carrozzina*) e mi sono allontanata per quello. Come si gira si sbatte qua (*indica la caviglia*). Mi sono sbattuta lì io. Sono andata a scendere e son caduta. Dal dolore che c'avevo sono sveglia dall'una, o mezzogiorno o mezzanotte era. Dal dolore non potevo stare. Me lo hanno legato un po' e c'avevo caldo e mi è calmato un po'. Poi è tornato. Ohia! una me lo ha fregato (*fa il gesto di massaggiare il ginocchio*), sempre fregandomelo, piano piano.
2. VIVIANA: (*dopo una pausa di 6 secondi*) Poverina. Non può camminare. Guarda tutte quelle sedie (*indica le sedie che ci sono nella stanza*).
3. PINA: (*si rivolge all'educatore*) Ma tu cosa volevi sapere?
4. EDUCATORE: Niente di particolare, avevo voglia di scambiare due parole con te.
5. PINA: Cosa vuoi che ti racconti, cose come che non sono uscita. A Messa stamattina e ieri. E basta. Non sono uscita.
6. VIVIANA: (*dopo una pausa di 5 secondi*) Ehee questo golfo è bellissimo eh! (*tocca il maglione di Pina che si ritrae spaventata per il contatto*). Mi dia il braccio signora, solo il braccio. Mì, guarda! (*si rivolge all'educatore affinché possa guardare e toccare il maglione*).
7. EDUCATORE: Ti piace tanto questo golfo Viviana!
8. VIVIANA: Eh sì, è bello!
9. PINA: Era di mio fratello!
10. VIVIANA: No no, non è diiii, di (*parola incomprensibile*), ancora si può usare.
11. PINA: Ma mi sento male, mi sento tutttaaa, voglio andare a casa. Mi cammina qualche cosa dentro la gamba.
12. VIVIANA: E a quello non ci deve pensare no. Grazie a Dio è ancoraaaa
13. PINA: Se sa quanto mi fa male. Sto sempre fregandolo. (*continua a massaggiarsi il ginocchio*)
14. VIVIANA: Già, stia bene.
15. PINA: E cosa ci vuol fare. Quello è passato con incuria, gira la sedia e il piede... e mi ha dato un colpo.
16. VIVIANA: Eheee, ma queste cose capitano. A tutti, non è a lei solo, no! Alle volte neanche te ne accorgi a casa.
17. EDUCATORE: Delle volte siamo distratti e non si fa di proposito.
18. VIVIANA: E mì, quello stavo dicendo. (*comincia a parlare in dialetto e per diversi secondi non riesco a capire quello che dice, se non le ultime parole*) ... era brutta, prima era ancora più brutta! (*mi fa cenno di guardare il viso di Pina, ancora segnato dalle ecchimosi del trauma facciale. Pina non presta attenzione alle parole di Viviana ed è intenta a massaggiare il ginocchio. Viviana riprende a parlare il dialetto che questa volta capisco*). Eh, se lo scaldi bene ehee e dopo si corica e se lo scalda nel letto.
19. PINA: Guarda! (*solleva il pantalone e mi invita a guardare il suo ginocchio, indicando con precisione le ecchimosi*)
20. EDUCATORE: Questo è proprio un bel livido Pina!
21. VIVIANA: Eh sì, hai ragione!
22. PINA: (*nei primi secondi parla con voce tanto bassa che non riesco a capirla, poi aumenta il tono di voce*). Se la scaldi la gamba, se la scaldi con le mani la gamba, così mi ha detto il dottore, vedrà che gli circola il sangue.
23. VIVIANA: Lo vedi che ha una gamba diversa dall'altra!
24. PINA: (*mi prende la mano e la mette sul suo ginocchio, io la massaggio con dei movimenti circolari per 15 secondi*). Ora va meglio, va meglio (*tira sul col naso perché è un po' raffreddata*). Non trovo il fazzoletto. E ce lo avevo qua e non lo trovo. O me lo ha preso quella

- prima di uscire stamattina, si ha messo tutte le mie cose e se ne stava andando. Ma mi ha sentito. E ha alzato le sue a me, quelle te le metti tu, non io. Togliti la cosa da dosso sennò chiamo la polizia. E' passato un poliziotto e l'ho chiamato.
25. VIVIANA: Hai fatto bene!
26. PINA: E mi ha detto, per favore si tolga la cosa della signora altrimenti va in galera. (*pausa di 5 secondi*) Eh eh, se l'ha tolta in fretta e se n'è andata e mi sono vestita e quello era già sparito e non so dove sarà andato, non l'ho visto più.
27. VIVIANA: Guarda quanta roba che c'è qua!
28. PINA: (*Pina accoglie l'invito e osserva la stanza con attenzione per qualche secondo*) Che bella tovaglia!
29. EDUCATORE: Ti piace questa tovaglia.
30. PINA: Guarda che ricamo che c'ha!
31. EDUCATORE: Questa è la tovaglia che mettiamo sull'altare quando viene Don Andrea per celebrare la Messa.
32. PINA: E' bella e c'è anche la Madonna che dice il rosario. Anche il crocifisso c'è. Noi venivamo a pregare qua. Ci sono venuta tanto tempo, io.
33. VIVIANA: Crocifissi ce ne sono tre. Uno, due e tre. (*indica tre quadri che ritraggono Cristo crocifisso*)
34. PINA: Che bello che è questo crocifisso (*osserva per circa 10 secondo un quadro, congiunge le mani e prega*). C'era un uomo in fotografia. Non c'è più. Deve essere stato il padrone. Signora Caterina si chiamava, aveva la campagna vicino a me, dove eravamo noi. Raccoglievo le olive, le mettevo nella sua casa, quando veniva mi dava i soldi e se ne andava. Mi abbracciava sempre (*ride*). E mio fratello ha detto, ma lei si è innamorata di mia sorella (*ride a lungo e ride anche Viviana*). Ma mi voleva bene perché aveva un bambino piccolo e io lo prendevo e lui mi guardava fisso e rideva, lo prendeva la mamma e piangeva (*ridiamo tutte e tre*). E lei si adirava. E lui mi voleva, mi abbracciava.
35. VIVIANA: Ma se non la voleva, non la voleva. Mi, mi... il... come si chiama... pissipissi, il topo è passato.
36. PINA: Il topo?
37. EDUCATORE: E' passato un topo?
38. VIVIANA: Tre volte. Usciamo! In mezzo dove c'è laaa... e ci sono questi tre.
39. PINA: Andiamo via, andiamo via.
40. EDUCATORE: Va bene signore, è stato una piacere parlare con voi, ora vi riaccompagno in sala.
41. PINA: Non mi lasciare sola che ho tanta paura.
42. EDUCATORE: Pina non ti lascio sola stai tranquilla, ora andiamo in sala TV dove si sono le tue amiche.

**Commento** (a cura di *Maria Giovanna Ballisai*)

Pina è molto provata fisicamente dalle cadute degli ultimi mesi. Non si ricorda delle cadute ma i dolori sono ancora presenti e ha molta paura di urtare qualcosa con le gambe.

Al turno 1 è spaventata all'idea che durante la sistemazione delle due carrozzine e della mia sedia possa ricevere un colpo.

Al turno 3 ricorda che siamo entrate nella stanza per un preciso motivo e mi chiede che cosa volevo sapere. La sua attenzione, che prima della conversazione era rivolta alla sua casa dove voleva tornare, ora è rivolta a me e ai suoi dolori.

Al turno 4 le rispondo in modo generico, dichiarando la mia disponibilità a scambiare qualche parola con lei.

Viviana ci ascolta ma è anche intenta ad osservare la stanza. Infatti al punto 3 si dimostra dispiaciuta per la condizione della signora Pina ma allo stesso tempo ci invita ad osservare il gran numero di sedie presenti nella stanza.

Al punto 6 invece sembra attratta dal maglione della signora Pina e mi invita a guardarlo bene da vicino e a toccarlo. Al turno 27 infine ci invita a guardare l'arredo della stanza.

Al turno 6 Pina si spaventata per il contatto improvviso della signora Viviana. Questo è un aspetto che la contraddistingue, nel senso che la signora è sempre stata un tipo guardingo, anche davanti ad un gesto d'affetto. Per quanto si sia dimostrata contenta per l'apprezzamento del maglione appartenuto al fratello, Pina riporta il discorso sui propri mali. Sono rimasta stupita quando, al turno 24, Pina ha preso la mia mano per appoggiarla sul suo ginocchio. Dopo che le ho massaggiato in modo circolare il suo ginocchio dice "ora va meglio, va meglio" e non riprenderà più il discorso.

Al turno 27 Viviana ci invita nuovamente a prestare attenzione agli arredi. Questa volta Pina accetta l'invito e osserva con attenzione.

Al turno 28 Pina fa riferimento ad una tovaglia con importanti ricami.

Al turno 31 io aggiungo dei particolari in merito alla tovaglia, utilizzando la tecnica della risposta di ampliamento.

Al turno 35 Viviana sostiene di aver visto un topo. Naturalmente nessun topo era presente nella stanza ma questa dispercezione probabilmente è scaturita da un riflesso della luce del sole. A questo punto si chiude la conversazione.

Quello che non compare nel testo sono gli sguardi di intesa che Viviana mi ha inviato più volte durante la conversazione. Come scritto nella presentazione, Viviana è molto espressiva e i suoi sguardi parlano più delle parole.

Per quanto riguarda le tecniche passive *ho evitato di fare domande*, a parte nel turno 37 in cui chiedo conferma della visione del topo, *ho ascoltato senza correggere e senza interrompere* e *ho rispettato la lentezza, le pause e i silenzi*.

Riguardo alle tecniche attive ho utilizzato

- *Rispondere alle domande* (turno 4)
- *Riconoscere le emozioni* (turno 7, 29)
- *Accompagnare con le parole* (turno 17, 20)
- *Risposte di ampliamento* (turno 31)
- *Accompagnare nel suo mondo possibile* (turno 37)
- *Congedarsi con parole di commiato* (turno 40)
- *Risposta di effettività* (turno 42)

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

Se diamo uno sguardo complessivo alla conversazione ci rendiamo conto che l'atteggiamento dell'educatrice è caratterizzato da

- Disponibilità ad ascoltare
- Restare in secondo piano (ascolta molto e parla poco)
- Accompagnare le signore nel loro dire, andare là dove la conducevano con le loro parole.

Le tecniche sono state le particolari modalità utilizzate per favorire il libero conversare delle signore.