

### **368.Sul fare e non fare domande.**

Testo inviato da Lavinia Lombardo (animatrice, educatore sociale, Casa di Riposo, San Pietro al Natisone). 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 del conversante e ogni dato che possa permettere l'identificazione sua o di altre persone e luoghi è stato alterato per rispettarne la privacy.

#### **Il conversante**

Caterina (nome di fantasia) è una signora di 98 anni, con una scolarità di 7 anni. Non è mai stata sposata. Vive in Casa di Riposo da circa 7 anni.

Il risultato dell'ultimo MMSE, maggio 2016 è 19/30, da allora i deficit di memoria sono peggiorati, è aumentata l'aprassia, il linguaggio risulta compromesso, ha perso l'autonomia nella deambulazione, si alimenta autonomamente ma ha bisogno di aiuto nelle attività assistenziali di base. È disorientata nello spazio e nel tempo.

#### **Il contesto**

Il colloquio avviene in un setting appartato in modo che l'Ospite, timida e riservata, si senta a suo agio nel conversare con l'animatore: un salottino antico abbellito da numerosi centrini all'uncinetto; proprio alcuni dei lavori esposti sono serviti da spunto per iniziare la conversazione.

#### **La conversazione**

Caterina viene contattata dall'animatore mentre si trova a riposare in poltrona nel salottino del Nucleo di appartenenza, acconsente sin da subito all'invito di partecipare al colloquio, appare serena e incuriosita.

Durata conversazione: 20 minuti.

#### **Il testo: È bello parlare!**

1. ANIMATRICE: Buongiorno Caterina, come stai oggi? Sei stanca?
2. CATERINA: Buongiorno, che sonno!
3. ANIMATRICE: Caterina, ti va di venire con me che andiamo a fare una chiacchierata?
4. CATERINA: Sì! (*l'animatrice aiuta Caterina a spostarsi dalla poltrona alla carrozzina e l'accompagna in un salottino più appartato dove poter conversare con maggior tranquillità*) Che bella questa credenza, che bei pizzi, lavoravo da giovane più che adesso, chi ha lavorato? Bisogna saper lavorare bene!
5. ANIMATRICE: Lavori ad uncinetto Caterina?
6. CATERINA: Sì, lavoravo più di adesso... adesso non lavoro... in fondo si conosce poco.
7. ANIMATRICE: Hai fatto tanti lavori ad uncinetto?
8. CATERINA: Di tutto, lavoravo sempre quando ero ragazza, che facevo sola senza aiutarmi, cuscini, tendoni.
9. ANIMATRICE: Che tendoni?
10. CATERINA: Tendoni per finestra ma di quelli corti, ma erano belli.
11. ANIMATRICE: Per chi erano i tendoni?
12. CATERINA: Per la scuola, era più in voga i campi a festa, tendoni bianchi a metà, erano con tre angeli, mi pare o due...

13. ANIMATRICE: Caterina dove abitavi da giovane?
14. CATERINA: Si abitava vicino a Vogrich, dove erano i cosi... i... che non mi viene su... quelli che puliscono la chiesa...
15. ANIMATRICE: Diaconi?
16. CATERINA: No, quelli più sotto.
17. ANIMATRICE: Le perpetue?
18. CATERINA: Sì, le perpetue, erano maschi all'epoca... hanno fatto tanto per mandarmi a scuola... ho come l'impressione... una cosa che ha fatto impressione... quando è cominciata come una roba... Non si ricorda lei?
19. ANIMATRICE: No Caterina, raccontami tu...
20. CATERINA: È iniziata come una guerra muta, solo comando... come se fosse venuto qualcuno ad invadere... di questi ultimi anni che siamo ancora nelle caverne... io non avevo più nessuno, tutti morti o malati.
21. ANIMATRICE: Caterina, ti sei mai sposata?
22. CATERINA: No... io mai... 5 anni dalle Suore Dimesse.
23. ANIMATRICE: Da giovane sei stata a scuola dalle Suore?
24. CATERINA: Sì da giovane, prima che venisse la guerra... per imparare un po' di tutto.
25. ANIMATRICE: Dove si trovavano queste Suore?
26. CATERINA: A Udine.
27. ANIMATRICE: Come si chiamavano?
28. CATERINA: Dimesse.
29. ANIMATRICE: Sai che andavo a scuola anche io alle Dimesse a Udine?
30. CATERINA: Lei in che anno?
31. ANIMATRICE: 1997.
32. CATERINA: Eh, io 5 anni prima nel 37... Le piacciono le Dimesse?
33. ANIMATRICE: Sì, era una bella scuola! E a te piaceva?
34. CATERINA: Solo i ricchi andavano lì, non accettavano altri, solo le più ricche.
35. ANIMATRICE: Per quanti anni sei rimasta?
36. CATERINA: Per 5 anni.
37. ANIMATRICE: Perché sei andata via?
38. CATERINA: Sono andata a casa perché erano disordini, perché si preparava la guerra... a me piaceva, quando ti piace una cosa e dopo non ti consentono...
39. ANIMATRICE: Ti sarebbe piaciuto fare la Suora?
40. CATERINA: Sì, avevo chiesto, ma non accettavano perché volevano che facessi ancora qualche anno di libertà... non erano contenti neanche i miei... volevano che fossi libera e così sono rimasta... Non ho mai avuto fidanzati... qualcuno sì mi è piaciuto... ma la guerra...
41. ANIMATRICE: Non hai mai pensato di sposarti?
42. CATERINA: No! Quello mai.
43. ANIMATRICE: Quando sei tornata a casa cosa facevi? La casalinga?
44. CATERINA: Un po' avevo già imparato... Da chi sono stata ad imparare la sarta... Pensa... Chi aveva voglia di studiare studiava... E poi sono andata sempre ad imparare dalle Suore.
45. ANIMATRICE: Ti hanno anche insegnato a cucinare?
46. CATERINA: Anche il cucinare facevo...
47. ANIMATRICE: Cosa ti hanno insegnato a cucinare?
48. CATERINA: Qualche minestra, fritto, umido, dolci... Ma poi si perde tutto... Con tante cose che sono penate dopo...
49. ANIMATRICE: Avevi fratelli?
50. CATERINA: Due che adesso non so dove sono... uno è morto...
51. ANIMATRICE: Come si chiamavano?
52. CATERINA: Valentino e Antonio, uno è ancora vivo perché si è sposato.
53. ANIMATRICE: Dove abitava tuo fratello? Quello sposato?

54. CATERINA: Eh! A casa a Tercimonte su... tanti prati...
55. ANIMATRICE: Dove si trova Tercimonte?
56. CATERINA: Si arriva a Savogna... Stefeniz (*nome a cui non corrisponde nessun paese reale*) e su comincia la montagna... Adesso non c'è niente... Tutti andati via... Mi hanno detto che si arriva a 15...
57. ANIMATRICE: Avevate tanti campi?
58. CATERINA: Sì, campi tanti... Quasi fino a che cominciava già il prato di là... Come si chiamava... (pausa)... Ieusech.
59. ANIMATRICE: Ti ricordi come si chiamavano la tua mamma e il tuo papà?
60. CATERINA: Mia madre Ernesta... Mio padre Valerio... Lui ha fatto tutta la guerra... Poi si è ammalato ed è morto...
61. ANIMATRICE: Quindi tuo papà e tuo fratello si chiamavano allo stesso modo?
62. CATERINA: Sì! Si aveva mio zio che ci manteneva perché mio papà è morto presto.
63. ANIMATRICE: Hai vissuto anche a Codroipo, vero (*lo avevo letto nella sua scheda*)?
64. CATERINA: No.
65. ANIMATRICE: Hai anche una nipote?
66. CATERINA: ... (*esita nel cercare una risposta*).
67. ANIMATRICE: Si chiama Valentina vero?
68. CATERINA: Sì, Valentina... Quella di prima o dopo... Perché Valentina era quella sposata...
69. ANIMATRICE: Ti piacciono i gatti?
70. CATERINA: (*sorride*) Sì, i gattini piccoli... Li facevo nascere... Li tenevo puliti...
71. ANIMATRICE: Di che colore ti piacciono?
72. CATERINA: Grigi e morroncini misti...
73. ANIMATRICE: Come si chiamavano?
74. CATERINA: Non davo nomi... tui (*dice così!*) così li chiamavo... Giocavano, e come giocavano... Sono bellini quando sono piccoli...
75. ANIMATRICE: Con cosa giocavano?
76. CATERINA: Con palline... E poi si giocava noi la sera... Quando erano soli al buio... Facevano pietà... Miagolavano... Poi si apriva e venivano sulle gambe subito...
77. ANIMATRICE: Caterina, quanti anni hai?
78. CATERINA: (*fa una pausa per riflettere*) Novanta... due anni mi mancano.
79. ANIMATRICE: Quindi ne hai 98?
80. CATERINA: 98.
81. ANIMATRICE: Guarda che dobbiamo festeggiare i 100!
82. CATERINA: Che tanti!
83. ANIMATRICE: Caterina, grazie per la chiacchierata, mi ha fatto tanto piacere parlare con te!
84. CATERINA: È bello parlare!

*Mi congedo riaccompagnandola nel salottino del Nucleo e facendola riaccomodare sulla poltrona dove prima stava riposando.*

**Commento n. 1** (a cura di *Lavinia Lombardo*, animatrice)

L'Ospite molto timida e riservata è apparsa sin da subito a proprio agio nella conversazione. La scelta del setting adornato con molti manufatti realizzati all'uncinetto ha favorito l'innescarsi di una conversazione positiva e spontanea. Setting tranquillo, conoscenza della storia biografica dell'Ospite e manufatti presenti nel luogo della conversazione hanno dato vita ad un dialogo appagante sia per me che per Caterina.

**Commento n.2** (a cura di *Donatella Basso*, psicologa psicoterapeuta)

L'animatrice ha prodotto questo bel testo prima dell'avvio del percorso formativo, segno di un interesse personale molto forte, accompagnato da una capacità di entrare in sintonia con il

conversante che ha permesso il fluire dei turni verbali senza interruzioni di rilievo, con una conclusione felice. “*E’ timida, ma si è aperta*”, ha riferito l’animatrice.

Abbiamo commentato questa conversazione al secondo incontro di formazione, per cercare di far emergere le tecniche efficaci usate da Lavinia nel corso degli scambi verbali. Dal lavoro di gruppo sono emerse le seguenti:

- *Ascoltare*
- *Non interrompere*
- *Fare attenzione al contesto*, accompagnandola in un posto tranquillo
- *Accompagnare l’interlocutrice sviluppando il suo motivo narrativo*
- *Non correggere*
- *Non smentire*
- *Rispettare i tempi e le pause*
- *Aspettare in silenzio*
- *Mantenere il contatto oculare (come ha riferito l’animatrice)*

L’essere *capacitante* fa parte del bagaglio di risorse presenti in operatori con esperienza. Dare un nome e una chiave di lettura a queste tecniche permette di evidenziare come l’*Approccio capacitante*, che punta a una convivenza sufficientemente felice nel qui e ora della relazione, sia un metodo che può essere messo in pratica fin da subito e da tutti. I suoi strumenti, infatti, sono la parola e la relazione. L’esito felice di questa conversazione ci viene confermato dalla signora Caterina, che afferma:

84.CATERINA: È bello parlare!

Dalla lettura del testo e dal lavoro di gruppo è emerso che l’operatrice ha posto molte domande, contrariamente a quanto viene consigliato dall’*Approccio capacitante*. In questo caso, evidentemente, Caterina si è sentita riconosciuta e incoraggiata per l’interesse che l’animatrice mostrava per quello che lei diceva, si è sentita ascoltata e accolta e non ha manifestato disagio nel dare le sue risposte.