

### **379. Sull'atteggiamento capacitante; sul fare e non fare domande**

Testo inviato da *Nathalie Rizzo* (OSS, Casa di Soggiorno per Anziani di Gemona), in occasione del terzo incontro del corso "L'approccio capacitante" a Udine nel settembre 2018, gruppo del pomeriggio. 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**

Antonietta (il nome è di fantasia) ha 83 anni ed è ospite della residenza per anziani da 3 anni. E' affetta da demenza vascolare di grado avanzato, con evidenti deficit di memoria recente e orientamento spazio-temporale.

#### **Il contesto**

Dopo alcuni tentativi infruttuosi nei giorni precedenti, Antonietta accetta di conversare.

#### **La conversazione**

La conversazione si svolge interamente in dialetto friulano, qui tradotto in italiano.

Durata: circa 5 minuti.

#### **Il testo: *Il cocco era buono come il pane***

1. NATHALIE: Ciao Antonietta, sei libera per una chiacchierata?
2. ANTONIETTA: Certo, sono sempre qua non vedi?
3. NATHALIE: Oh che bello! In che anno sei nata ?
4. ANTONIETTA: Io? Nel 1935.
5. NATHALIE: Dove?
6. ANTONIETTA: A Tarcento.
7. NATHALIE: Hai sempre vissuto a Tarcento?
8. ANTONIETTA: Sì, ero sposata. Non so quanti anni avevo ma so che ho perso un bambino e poi mi era morto.
9. NATHALIE: Come si chiama tuo marito?
10. ANTONIETTA: Francesco.
11. NATHALIE: E' ancora vivo?
12. ANTONIETTA: E' morto, oh non so adesso.
13. NATHALIE: Hai avuto figli, quindi, Antonietta ?
14. ANTONIETTA: No, avevo uno ma dopo, non so, è morto.
15. NATHALIE: Dove hai lavorato da giovane?
16. ANTONIETTA: In segheria.
17. NATHALIE: Quanti anni hai lavorato lì?
18. ANTONIETTA: Ho fatto un bel tirocinio, ho fatto 40 anni là... ma lavorare bene e non male!
19. NATHALIE: Ma mi dicevi che poi sei venuta a Tolmezzo a vivere, giusto?
20. ANTONIETTA: Eh, perché ho conosciuto il cocco e ci siamo fidanzati .
21. NATHALIE: Quanti anni avevi quando ti sei sposata?

22. ANTONIETTA: Eh, avevo già 35 anni. Eh, ero vecchietta!
23. NATHALIE: Tu non sei figlia unica, vero Antonietta?
24. ANTONIETTA: No, mia madre non mi ricordo ma ne ha avuti molti.
25. NATHALIE: Ti ricordi i nomi dei tuoi fratelli e delle tue sorelle?
26. ANTONIETTA: La prima era mia sorella ma era malata. Dopo io, poi c'era un'altra, l'Ivana che conosci anche tu. Poi una aveva nome Celestina. Non so se è morta. Poi ho due fratelli.
27. NATHALIE: Sono vivi i tuoi fratelli?
28. ANTONIETTA: Sì.
29. NATHALIE: Ivana... Dài, raccontami un po' di Ivana.
30. ANTONIETTA: Ivana era giovane e per bene, va nella stalla anche lei e nel campo. Quando può e quando vuole viene ben a trovarmi, la vedi pur anche tu.
31. NATHALIE: Sì sì, la vedo. Si vede che ti vuole bene e ci tiene a te.
32. ANTONIETTA: Eh sì, non mi lamento.
33. NATHALIE: Antonietta, ma hai bei ricordi della tua vita da giovane?
34. ANTONIETTA: Sì, dài.
35. NATHALIE: Hai fatto una vita dura?
36. ANTONIETTA: Eh, nella segheria ho lavorato e tirato il carro. Ho fatto la vita lì.
37. NATHALIE: E il cocco? raccontami del tuo cocco.
38. ANTONIETTA: Ah, era buono come il pane.
39. NATHALIE: Lavorava con te?
40. ANTONIETTA: Ah no, lavorava sì, ma non con me.
41. NATHALIE: Ma adesso che fine ha fatto tuo marito?
42. ANTONIETTA: Oh dio, non so io, veh.
43. NATHALIE: Ma l'altro tuo compagno, quello che veniva a trovarti tempo fa appena sei arrivata qui?
44. ANTONIETTA: Chi? Silvano? Ah, ma dopo molto l'ho conosciuto.
45. NATHALIE: Ma sei sicura che si chiama Silvano?
46. ANTONIETTA: No no, ehm... Vittorio! Che gli venga un colpo, quel poco di buono. Ha trovato una strega e non l'ho più voluto avere.
47. NATHALIE: Non era come il cocco?
48. ANTONIETTA: No no, il cocco era buono come il pane.
49. NATHALIE: Quindi, Antonietta, il tuo grande amore è stato solo Francesco, vero?
50. ANTONIETTA: Ah sì.
51. NATHALIE: Quanti anni hai fatto con Vittorio e dove lo hai conosciuto?
52. ANTONIETTA: Vittorio? Sai che non so? L'ho trovato che andavo giù per il paese e dovevo andare nel negozio a comprare tabacco. Ah, adesso non mi ricordo, sono stanca.
53. NATHALIE: Va bene Antonietta e grazie per la chiacchierata.
54. ANTONIETTA: Ih, di niente, ragazza.

**Commento** (a cura di *Stefano Serenthà* e *Pietro Vigorelli*)

Antonietta, nonostante la demenza di grado severo, risponde alle domande con prontezza e senza disagio, anche se fatica a prendere l'iniziativa, incalzata dalle richieste di Nathalie che, conoscendo la sua biografia, la stimola ripetutamente su temi a lei noti.

Sostiene in modo adeguato la conversazione sino al turno 52, quando dichiara di essere stanca. L'operatrice rispetta il suo desiderio e valorizza quanto sin qui prodotto ringraziandola e chiudendo in modo sereno il colloquio, senza che la stanchezza di Antonietta arrivi a compromettere il clima creatosi.

La scelta di Nathalie di conversare in dialetto ha facilitato il contatto con l'anziana, che si è sentita più a suo agio e ha potuto interagire in modo più spontaneo.

Forse le continue domande e i continui cambi di argomento non hanno facilitato l'emergere di tutte le competenze di Antonietta, eppure la sua *competenza a comunicare*, oltre che nel comprendere le domande e rispondere a tono, emerge nella sua capacità di inserire nella conversazione dei nuovi *motivi narrativi*, non sollecitati ma da lei esposti:

- *mi è morto un bambino*
- *ho conosciuto il cocco e ci siamo fidanzati*
- *mia sorella era malata*
- *Celestina forse è morta*
- *ho lavorato tanto nella segheria*
- *ho conosciuto Silvano*
- *Vittorio era un poco di buono*
- *quando ha trovato un'altra donna non l'ho più voluto avere*

Tutti i temi introdotti da Antonietta sono importanti e vanno a toccare momenti intimi della sua vita, segno di una persona a suo agio e che si fida dell'interlocutrice, tanto da consegnarle parti importanti della sua vita.

### **Sulle tecniche e i risultati**

Normalmente l'operatore capacitante per favorire il fluire della conversazione utilizza le tecniche del *Non fare domande* e del *Restituire il motivo narrativo*. In questo caso, invece, l'operatore ha scelto di incalzare con le domande la sua interlocutrice. Di fronte a questa osservazione è utile interrogarsi sulle tecniche e i risultati.

Rileggendo il testo ci si accorge che l'OSS non ha utilizzato le note tecniche capacitanti ma ha fatto proprio qualcosa di ancora più importante, l'atteggiamento capacitante:

- si è messa a disposizione della sua interlocutrice in un atteggiamento di ascolto
- si è mostrata interessata a quello che la signora diceva

e, soprattutto,

- non ha insistito nel chiedere chiarimenti di fronte ai tanti *non so* di Antonietta (turni 8, 12, 14, 24, 26, 42, 52)

Come succede spesso, il *fare domande* ha messo l'interlocutrice nella situazione di non sapere rispondere e di essere consapevole della propria smemoratezza.

Solitamente ne consegue un disagio. In questo caso, invece, l'atteggiamento capacitante dell'operatrice, la sua disponibilità all'ascolto, il suo interesse per quanto le viene raccontato, e il non insistere con domande quando Antonietta non sa rispondere, ha ottenuto l'evidente risultato di fare sì che un'anziana

signora con demenza vascolare di grado severo si sia sentita riconosciuta come interlocutore valido, come una persona con cui vale la pena di parlare.

L'atteggiamento capacitante dell'OSS, anche se non ha adottato le abituali tecniche consigliate, ha contribuito a far sì che Antonietta potesse parlare ed essere ascoltata.