

385.Sul favorire il fluire della conversazione con una signora con MMSE non somministrabile

Testo registrato da Laura Nervi (coordinatrice CDI) per il Corso di formazione di 2° livello sull'Approccio capacitante (21 e 22 novembre 2018).

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'anziano e ogni dato che possa permettere l'identificazione sua o di altre persone e luoghi è stato alterato per rispettarne la privacy.

Il conversante

Viola ha 88 anni e frequenta il Centro Diurno Integrato. MMSE non somministrabile.

Il contesto

Il colloquio avviene presso il Centro Diurno Integrato, dopo diversi mesi di frequenza da parte della signora.

La conversazione

Dopo il riposo pomeridiano un operatore OSS accompagna la signora Viola nell'ufficio della coordinatrice che vuole salutarla e parlare con lei. Durata della conversazione: 8'30''.

Il testo: La mia famiglia

1. OPERATORE: Ciao Viola.
2. VIOLA: Ciao.
3. OPERATORE: Come sei bella pettinata, oggi.
4. VIOLA: Eh... mi pettinano... ieri sera dopo (*pausa*) un... (*frase interrotta, pausa lunga*)
5. OPERATORE: Tua figlia ti ha pettinato?
6. VIOLA: La Vincenza.
7. OPERATORE: La Vincenza.
8. VIOLA: E anche l'altra...
9. OPERATORE: L'altra tua figlia.
10. VIOLA: Lei non prende niente perché ha ancora la bambina, poi ha un ragazzo e dopo quell'altra si è sposata... quelle cose lì bisogna sempre guardarle.
11. OPERATORE: Hai ragione, sono i tuoi nipotini.
12. VIOLA: Uno è già... (*frase interrotta, pausa lunga*)
13. OPERATORE: E' già grande.
14. VIOLA: (*pausa di otto secondi*)
15. OPERATORE: La Vincenza ha dei figli che sono già grandi.
16. VIOLA: Mi pare che abbia 11 anni. L'altra ne ha uno di meno perché la Sveva è l'altra figlia.
17. OPERATORE: Hai scelto tu questo nome?
18. VIOLA: No, lo girano... quello che viene in mente... (*registrazione non comprensibile*)
19. OPERATORE: Vincenza e Simona sono ancora vicine a te.
20. VIOLA: Siamo nella stessa casa, stessa casa.
21. OPERATORE: Le vedi tutti i giorni.
22. VIOLA: I ragazzi sono abbastanza grandi ma sembrano più grandi... Un po' vanno un po' vengono con me, perché si sa.
23. OPERATORE: I bambini vanno a scuola.

24. VIOLA: Non lo so. Erano qui. Stai attenta. Io una volta non lo so. Ciao te... Sono così, non si fanno male... le inventano tutte. (*sorride*)
25. OPERATORE: E' bello fare la nonna.
26. VIOLA: Poi lei va in campagna, un po' una cosa un po' l'altra, è accomodata troppo bene.
27. OPERATORE: Voi avete tanta campagna.
28. VIOLA: Prima sì, ma adesso... Poi c'è mio marito...
29. OPERATORE: Tuo marito faceva il contadino con te.
30. VIOLA: E' stato anche qui a lavorare. Per forza, la roba era lì...
31. OPERATORE: Avevate i campi.
32. VIOLA: Un po' tutto. (*pausa lunga*)
33. OPERATORE: A me piace la verdura.
34. VIOLA: In casa del mio nonno, io, il latte. Non mi piace la minestra, io non ero di minestra. (*ride*)
35. OPERATORE: Le verdure le pulisci.
36. VIOLA: Le ho sempre lavate tutte a mano. Da lì andava in paese, è lungo, con mio marito, il letame, non manca niente, lo facevo con mio marito... Sempre sotto l'acqua.
37. OPERATORE: Oggi sì. Oggi proprio piove forte.
38. VIOLA: Uno morbido, di stoffa, si copre bene e... Ha tanti anni come me.
39. OPERATORE: Si copre, così non si ammala.
40. VIOLA: Lui si basa tanto sulla Vincenza (*ride*). L'altra va in giro.
41. OPERATORE: La Vincenza e la Simona lavorano insieme.
42. VIOLA: La Vincenza ha il compito, la macchina, quelli più grandi (*pausa*). Ce l'ho qui, nella macchina (*indica la tasca*)... lo perdo, è rotto. Ho lì la macchina, è sempre quella... non di più... non di più. (*pausa lunga*) Quando era la casa, poi andava a lavorare... Poi è andato in pensione.
43. OPERATORE: Grazie di questa bella chiacchierata.
44. VIOLA: Grazie a te e anche alla Vincenza.
45. OPERATORE: Allora lo diciamo alla Vincenza.

Commento (a cura di *Laura Nervi*)

Viola porta diversi motivi narrativi che mettono in evidenza la *Competenza a comunicare*, nonostante la sua demenza di grado moderato-severo. Questo è il risultato che si osserva dopo l'utilizzo di alcune tecniche capacitanti:

L'operatrice si è sforzata di *Ascoltare* con attenzione, senza preoccuparsi di correggere, rettificare, fare domande (se non in modo limitato). Oliva sembra aver percepito l'atteggiamento di ascolto partecipe e si è sentita incoraggiata a parlare.

Al turno 15 e al turno 19 l'operatore utilizza la *Restituzione del motivo narrativo*.

Al turno 25 l'operatore utilizza il *Riconoscimento delle emozioni*.

Al turno 7, 9, l'operatrice utilizza la tecnica della *Risposta in eco* per favorire il fluire della conversazione.