

### 394. Sulla competenza a parlare e a comunicare

Testo inviato da Corrado Butta (OSS, Svizzera), commentato da Simona Sertorio (educatrice counselor formatrice). 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 Il contesto La conversazione

Giuseppina ha 85 anni (non sono state inviate altre notizie)

#### Il testo: *Io sono tedesca.*

1. OPERATORE: Buongiorno Signora Giuseppina!
2. GIUSEPPINA: Buongiorno... Perché io sono tedesca...
3. OPERATORE: Ho capito!
4. ROSA: La signora le va...
5. GIUSEPPINA: Io sono tedesca...
6. OPERATORE: Lei è...
7. GIUSEPPINA: Sono nata... sono nata a... a... a in... in Germania io...
8. OPERATORE: Ho capito...
9. GIUSEPPINA: Non so... in che modo...
10. ROSA: Sai in che modo...
11. GIUSEPPINA: Mia mamma...
12. ROSA: Hohé! (*risata spiritosa*).
13. GIUSEPPINA: No! Mia mamma mi ha comperato a San Gervasio (*alza la voce*).
14. ROSA: E' stata tua mamma (*sovrapponendosi a Giuseppina*).
15. GIUSEPPINA: Perché mia mamma mia nonna non l'ha fatta andare...
16. ROSA: Ma io la sapevo un pelo diversa però...
17. GIUSEPPINA: Eh! Ce n'era tante diverse (*sorride*).
18. ROSA: Tante versioni diverse vero mamma?
19. GIUSEPPINA: Io son tedesca...proprio dalla n... na... nascita e...
20. OPERATORE: Origine tedesca.
21. GIUSEPPINA: Di origine tedesca... sono nata a San Gervasio e... a... in... in Italia.
22. OPERATORE: In Italia.
23. GIUSEPPINA: Ecco dove che il mio centro, devo che c'era, perché io ho... ho rifatto tutto... Tutto il paese.
24. OPERATORE: Tutto...
25. GIUSEPPINA: Tutto l'ho rifatto...
26. OPERATORE: Uhei!
27. GIUSEPPINA: Avevo due anni...
28. OPERATORE: Due anni!
29. GIUSEPPINA: Quando mi vengono in mente non... non lo so... dico "ma come ho fatto?" e... e... e dopo... dopo sono andata... M'ha portato in... *cerenaica*.

30. ROSA: In... ecco... *cerenaica*... Non è che mi regali la tua gambetta... io ti faccio la medicazione.
31. GIUSEPPINA: No dai! Lasciamela stare perché in co... in co... guarda... (*con voce supplichevole*).
32. ROSA: Dobbiamo farla mamma (*con voce supplichevole e sottovoce*).
33. OPERATORE: Cosa è successo alla gamba?
34. ROSA: La faccio vedere a Corrado? Te la fa Corrado...Vuoi che te la fa Corrado la medicazione?
35. OPERATORE: Cos'è successo? Mi racconti un po'...
36. GIUSEPPINA: Niente... me la son trovata... a... a... a... *sgarlada*.
37. ROSA: E' vero (*sottovoce*).
38. OPERATORE: Cosa stava facendo? Si ricorda cosa stava facendo?
39. GIUSEPPINA: Alzarmi dal letto...
40. OPERATORE: Si stava alzando dal letto...
41. GIUSEPPINA: E si vede che m'è venuto un giramento... qualcosa... e io mi sono bloccata sui cuscini... perché dico no... perché una volta già perso la testa quasi...
42. OPERATORE: Si è aggrappata ai cuscini...
43. GIUSEPPINA: Son aggrappata ai cuscini ma i cuscini... non tengono!
44. OPERATORE: E sei scivolata...
45. GIUSEPPINA: E son scivolata...si vede che son sbattuta contro... il bordo del letto...
46. OPERATORE: Contro il bordo del letto? Ha sbattuto? Ecco... beh, meglio picchiar la gamba che la testa, giusto?
47. GIUSEPPINA: Io non so se picchio la testa o la gamba (*risatina*)... Picchio tutto lo stesso! (*risatina*).
48. OPERATORE: Ha picchiato solo la gamba per fortuna... (*aiuta Rosa a togliere la medicazione alle dita del piede*).
49. GIUSEPPINA: Ohé!
50. OPERATORE: Ha fatto tanto male?
51. GIUSEPPINA: No no (*sotto voce*).
52. OPERATORE: No...oh! Bene!
53. ROSA: *Cià* una bella benda...
54. OPERATORE: Vediamo la medicazione com'è!
55. ROSA: Togliamo... Metti su la gambetta qua... sei più comoda qua mamma?
56. GIUSEPPINA: Se...
57. ROSA: *Cià*... Metti su prima l'altra...
58. GIUSEPPINA: No! Aspetta! (*con voce seccata*).
59. OPERATORE: No questa...(*risatine*).
60. ROSA: Ci confondiamo (*risatine*)... tu sei abituata che era quell'altra... mesi fa era l'altra.
61. OPERATORE. Era l'altra...
62. GIUSEPPINA: Era l'altra...
63. OPERATORE: Era l'altra che un'altra volta avevi picchiato...
64. GIUSEPPINA: Questo sì è stata lei...
65. OPERATORE: E' stata lei a...
66. ROSA: A farti male? A farti male? (*sottovoce*).
67. GIUSEPPINA: Sì già...
68. ROSA: Ma va! E quando?
69. GIUSEPPINA: Oh!!
70. ROSA: Io ti ho fatto le medicazioni?
71. GIUSEPPINA: Sì tu... tu mi hai fatto me... me medicazioni, quando siamo arrivati qui...

72. ROSA: Questa non la sapevo!
73. GIUSEPPINA: Eh quando andavo a scuola!
74. ROSA: Andavo a scuola...
75. GIUSEPPINA: E ti eri arrabbiata.
76. ROSA: Ero arrabbiata.
77. GIUSEPPINA: Sì con la cartella che non si chiudeva, non con me e no! (*risatina*).
78. ROSA: Ah! Ok.
79. GIUSEPPINA: Allora io son venuta lì per mettertela a posto, ma e... e... e l'ha lasciato la... la cartella e la cartella è andata sulla gamba... (*risatina*). Ha picchiato sulla gamba... non ha fatto apposta!
80. ROSA: Ho sentito qualcosa di nuovo!
81. GIUSEPPINA: Eh eh...
82. ROSA: *Cià* tira le zampette qua... la mia mamma... brava... e una... ce la fai con quell'altra? Vogliamo quell'altra... è più bella quell'altra!
83. GIUSEPPINA: Aspetta...
84. ROSA: Vai un po' più in là... ah! Ok... Perfetto... brava mamma!
85. GIUSEPPINA: Aspetta...
86. ROSA: Aspetta, aspetta...
87. GIUSEPPINA: Ne ho 85...
88. OPERATORE: 85?
89. GIUSEPPINA: Eh già... (*risatina*). Io non ci credo.
90. OPERATORE: Io e la Rosa arriviamo a 85?
91. GIUSEPPINA: Sì!
92. ROSA: Oh! Sì! Li passiamo Corrado!
93. OPERATORE: Sì... 100! (*risate*)
94. ROSA: Li passiamo, li passiamo!
95. OPERATORE: 100.
96. GIUSEPPINA: Tira adagio perché...
97. ROSA: Sì! Tiro adagio!
98. GIUSEPPINA: Per l'amor di Dio!
99. ROSA: Non faccio strappo strappo...
100. GIUSEPPINA: No perché ce n'ha tanto di strappo su lì...
101. OPERATORE: Ce n'è tanto!
102. GIUSEPPINA: L'ha messa lei perché sanguinava tanto...
103. ROSA: Ok (*sottovoce*). S'è attaccata... ti metto su l'acqua...
104. GIUSEPPINA: Oh! Non ce la faccio...
105. ROSA: Mettila giù... fai con il mio metodo... piega il ginocchietto... piega il ginocchietto... bella! Ecco la mia gioia!
106. GIUSEPPINA: Ha ah ah! Sei andata a far castagne.
107. ROSA: Sono andata a lavorare gioia!

**Commento** (a cura di *Simona Sertorio*)

Il testo può essere suddiviso in tre parti distinte:

La prima parte va dal turno 1 al turno 29. In questi scambi verbali la signora Giuseppina nonostante il deficit cognitivo esprime la sua competenza a parlare e a comunicare presentandosi all'operatore Corrado. Dalle sue parole emerge una delle sue identità, della quale va orgogliosa: il suo essere di origini tedesche (turni 2-5-7-19-21).

L'operatore, utilizzando le Tecniche Capacitanti dell'*Ascolto* (turno 3-6-8), della *Restituzione del motivo narrativo* (turno 20) e della *Risposta in eco* (turno 22-28) riconosce le competenze elementari sopraccennate dell'anziana donna, nonostante le "interferenze" della figlia.

Questo consente a Giuseppina di parlare più a lungo (turni 23-29) nonostante l'evidente compromissione linguistica.

La seconda parte della conversazione va dal turno 30 al turno 48.

Il tema su cui si centrano questi scambi verbali è la dinamica dell'incidente domestico che ha causato la ferita alla gamba di Giuseppina.

Al turno 35 Corrado pone una *domanda aperta* all'anziana e la stessa racconta in modo esteso e coerente quanto le è successo (turno 41). Dalle "risatine" che Giuseppina fa si evince che si sente a suo agio.

Al turno 49 inizia la terza parte della conversazione dove il *focus* è posto sulla medicazione della ferita e su un episodio biografico raccontato da Giuseppina (dal turno 74 al turno 82).

Gli scambi verbali avvengono tra madre e figlia e, solo in un secondo tempo, rientra nella conversazione Corrado e lo fa con una battuta di spirito sulla scia dell'affermazione di Giuseppina di avere 85 anni.

Ancora una volta l'operatore è in ascolto di Giuseppina (turno 89), non solo delle sue parole, ma anche del suo stato emotivo (turno 50). Si rende conto che la donna prova dolore e cerca, così come può, di alleggerire la situazione.

Giuseppina a sua volta ride e fa una battuta alla figlia (turno 107).

### **Conclusion**

L'operatore, utilizzando alcune Tecniche Capacitanti, ha riconosciuto le competenze elementari di Giuseppina e così facendo ha riconosciuto il suo *io sano*. Questo è emerso quando Corrado ha chiesto direttamente a lei e non alla figlia, che cosa fosse successo alla sua gamba.

Giuseppina, nonostante l'evidente compromissione cognitiva e linguistica, è stata in grado di parlare, comunicare, esprimere le sue emozioni, contrattare e decidere (turni 31-58).

Nel corso di questa delicata conversazione a tre, non semplice da gestire, si può affermare che è stato trovato un Punto di Incontro Felice tra l'operatore capacitante e l'anziana smemorata.