

413. Colloquio d'accoglienza: le prime parole e il primo pensiero di una signora con demenza di grado medio-severo.

Testo inviato da Claudia Picinotti (Educatore professionale e psicologa presso RSA D. Maestrini di Arezzo) per il Corso di formazione formatori, tenutosi a Milano, il 29 marzo 2019. 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

La signora Maria è residente per un periodo limitato (poco più di un mese) nel nucleo Alzheimer. Presenta decadimento cognitivo di grado medio-severo, è vigile, discretamente collaborante, ben disposta alla relazione ma disorientata nel tempo e nello spazio. Deambula con discreta sicurezza dal punto di vista motorio ma necessita di supervisione e guida in relazione al deficit cognitivo. Il disorientamento spaziale a volte la induce in stati di forte ansia che esprime con pianto, legati al desiderio di tornare a casa. Dai familiari sono stati riferiti episodi di agitazione psicomotoria con aggressività. Da quando è in struttura agitazione e aggressività sono emersi nei confronti di qualche altro ospite, non con gli operatori. Punteggio MMSE = 10/30.

Il contesto

Dal passaggio di consegne con il mio collega apprendo che la mattina c'è stato un nuovo ingresso, per cui decido di andare a conoscere la signora Maria. Entro nella sala del Nucleo, mi presento e siccome noto che è un po' in ansia la porto con me a fare una passeggiata e ci fermiamo in una saletta adiacente al Nucleo dove in quel momento non c'era nessuno. Iniziamo qui la conversazione.

La conversazione

Sono le 15 circa del pomeriggio, la signora è arrivata in struttura quella stessa mattina.
Durata: 7 minuti e 39 secondi.

Il testo: *Mi sento arvisolare*

- 1 MARIA: Se la tua mamma ti chiamasse... te... come si fa...
- 2 EDUCATRICE: La mamma?
- 3 MARIA: Eh...
- 4 EDUCATRICE: Eh... le dico che ora un pochino sto qui a fare compagnia a voi...
- 5 MARIA: Sì perché mi dispiace se ci fosse qualcosa.
- 6 EDUCATRICE: Dispiacerebbe anche a me.
- 7 MARIA: Speriamo che sia un moracito... così... signore, portami via. Portami a casa.
- 8 EDUCATRICE: A casa...
- 9 MARIA: A Pieve a Quarto.
- 10 EDUCATRICE: Ho capito dov'è, io stavo a S. Andrea a Pigli, lì vicino.
- 11 MARIA: Ah (*sorride*)... Sì... eh... la cosa lì.
- 12 EDUCATRICE: Ci si sta bene a Pieve a Quarto.
- 13 MARIA: Eh... io... nata a Pieve a Quarto.
- 14 EDUCATRICE: E' nata lì.

- 15 MARIA: Eh... sempre lì, i miei... cosa vuoi, io così... e dopo dice invece ha fatto di andare a stare proprio... e non è che mi ricordo tante cose, comunque via via (*spesso*) me lo dice la mia mamma.
- 16 EDUCATRICE: Cosa le dice la sua mamma.
- 17 MARIA: Mi dice che io... c'hai da crescere, ora stai a vedere.
- 18 EDUCATRICE: C'è tempo per crescere e vedere il mondo.
- 19 MARIA: Eh... diceva così... (*pausa*) oddio che passione (*respiro affannato*)
- 20 EDUCATRICE: Cosa si sente.
- 21 MARIA: Mi sento tutto qui... (*si tocca lo stomaco*)
- 22 EDUCATRICE: Allo stomaco.
- 23 MARIA: Qui proprio.
- 24 EDUCATRICE: Ha un po' di ansia, di agitazione.
- 25 MARIA: Sì... oddio Signore aiutaci...
(*pausa di qualche secondo*)
- 26 MARIA: Me ne so accorta, sempre, me ne so, in piedi... coi dolori... io dico i dolori... ma i dolori io non lo so se sono quelli dei principi, io sì... non lo so.
- 27 EDUCATRICE: Ha i dolori... si sente un po' indisposta.
- 28 MARIA: Penso anch'io. (*pausa*) Non gliel'ho detto ai miei però... sss se ne sono accorti che io ero... che io insomma... dopo ero... i così... insomma... li tenevo... gli dicevo...
aaaaa... andare a cosare.
- 29 EDUCATRICE: Non glielo ha detto ai suoi.
- 30 MARIA: Così piano piano, così.
- 31 EDUCATRICE: Piano piano... hanno capito allora.
- 32 MARIA: Sì...
- 33 EDUCATRICE: Allora sono tranquilli.
- 34 MARIA: (*pausa di qualche secondo*) Mh... mh... Si vede, la bocca, la sento... (*apre e chiude la bocca*)
- 35 EDUCATRICE: Vuole un po' d'acqua...
- 36 MARIA: Ma troppo disturbo...
- 37 EDUCATRICE: Ci mancherebbe. (*la conversazione si interrompe perché vado a prendere l'acqua, poi Maria beve*)
- 38 MARIA: Ah... mi sento arvisolare (*in dialetto significa rinascere*)
- 39 EDUCATRICE: Eh sì, è fresca.
- 40 MARIA: Io ho sempre paura di dare noia, dare noia.
- 41 EDUCATRICE: No no a noi ci piace aiutare le persone.
- 42 MARIA: So' arvisolata.
- 43 EDUCATRICE: Sono contenta.
- 44 MARIA: Veramente mi sembra di essere...
(*silenzio*)
- 45 MARIA: Come faccio voglio... che un pochino mi si cosasse un pochino... (*con le mani fa un gesto di apertura*)
- 46 EDUCATRICE: Vorrebbe essere più rilassata.
- 47 MARIA: Sì.
- 48 EDUCATRICE: Andiamo a fare una passeggiata di sopra, oggi fuori non possiamo andare perché è freddo, ha rifatto la neve.
- 49 MARIA: Ah!
- 50 EDUCATRICE: La prossima volta andiamo fuori.
- 51 MARIA: Sì, grazie.

1° Commento (a cura di *Claudia Picinotti*)

Nonostante il deterioramento cognitivo della signora, nella conversazione emergono le sue competenze nel parlare, nel comunicare e nell'espressione emotiva, che permettono una conversazione positiva.

Emergono alcuni temi narrativi prevalenti in cui la signora esprime la preoccupazione per i familiari (turni 1, 5, 28); racconta della mamma (turni 1, 15) e riesce ad esprimere il senso di malessere dovuta all'ansia che la sta attanagliando in quel momento (turni 7, da 19 a 28, 45). Si capisce inoltre che il tema dell'ansia sia legato alla preoccupazione dei familiari in quanto il primo ritorna in concomitanza con il secondo. In effetti ricordo che la signora aveva fatto il suo primo ingresso in struttura la mattina stessa.

La conversazione sembra essere facilitata da alcune tecniche della Conversazione Capacitanti quali la restituzione del tema narrativo (turni 14, 16, 18, 27, 29, 31), le risposte in eco (turni 2, 8), il riconoscimento delle emozioni (turni 24, 46). Inoltre portare degli elementi personali sembra creare un maggiore condivisione e vicinanza tra la signora e me (turno 11).

Ai turni 44, 49, 51, la conversazione Capacitante sembra aver raggiunto il suo scopo, ovvero quello di far sentire bene la persona nel qui ed ora.

2° Commento (a cura di *Pietro Vigorelli*)

Maria è arrivata in struttura da poche ore. Questo è il primo colloquio tra Maria e l'educatrice-psicologa.

E' interessante notare cosa succede all'inizio: l'educatrice si mostra disponibile al colloquio e tace.

Questo atteggiamento (capacitante) ottiene subito un primo effetto, l'emergere delle parole di Maria.

1 MARIA: Se la tua mamma ti chiamasse... te... come si fa...

Con le sue prime parole spontanee Maria subito comunica all'interlocutrice quello che le sta più a cuore: la mamma. Il suo pensiero è rivolto alla mamma, la persona che si interessa di lei e che può proteggerla, soprattutto adesso che si trova in un posto nuovo e sconosciuto.

L'educatrice non si mette a discutere sul fatto che la mamma sia morta già da tanti anni, non giudica il vero e il falso, non corregge. La sua risposta mostra semplicemente che sta ascoltando, con interesse, e fa eco alla parola chiave di Maria:

2 EDUCATRICE: La mamma?

E' un buon inizio. Maria, che si sente timorosa nel posto nuovo, dopo questo inizio di colloquio si sente ascoltata, riconosciuta, rassicurata e prosegue a parlare così come può.

Al turno 28 emergono evidenti i suoi disturbi di linguaggio, con le frasi interrotte, le parole *passerpartout* (i così, cosare) e la perdita della funzione comunicativa delle parole utilizzate:

28 MARIA: Penso anch'io. (*pausa*) Non gliel'ho detto ai miei però... sss se ne sono accorti che io ero... che io insomma... dopo ero... i così... insomma... li tenevo... gli dicevo... aaaaa... andare a cosare.

Tuttavia Maria continua a parlare e a raccontare.

Al termine del colloquio, dopo la risposta di effettività dell'educatrice che le dà da bere (turno 37) Maria si sente rinascere (arvisolare) e a suggello del suo essere stata bene durante il colloquio conclude ringraziando:

51 MARIA: Sì, grazie.