

## 421. Sul rispetto dell'alternanza dei turni di parola

Testo inviato da Mina Mantova, animatrice, laureata in scienze e tecniche psicologiche, per il Corso di formazione per Conduttori di Gruppi ABC, tenutosi a Milano nell'anno 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

Maria (nome di fantasia), età 91 anni; scolarità III media; professione, tappezziere. Vedova senza figli. È stata in buona salute e autonoma fino a 84 anni, poi, in seguito a caduta e ricovero ospedaliero è iniziato il declino; successiva diagnosi di demenza e progressiva perdita di autonomia. Vive in RSA da alcuni mesi. Mobilizzata in carrozzina.

In anamnesi: ipertensione e sindrome parkinsoniana; difficoltà a deambulare con rischio di caduta. Attualmente, demenza di grado severo.

MMSE 3.8. CDR 3.

### Il contesto

Ho accompagnato Maria in un salottino riservato, dove abitualmente si svolgono le attività di Musicoterapia o Terapia Occupazionale, per fare una chiacchierata. Maria è rivolta verso la finestra, io sono seduta vicino a lei, in una posizione semifrontale. Questo le permette di guardare me e la finestra.

### La conversazione

Maria parla lentamente e osserva molto. Il suo vocabolario è povero, ma riesce a manifestare le emozioni e le intenzioni con la mimica facciale, il paraverbale e il non verbale. La sua disponibilità a parlare stimola uno scambio interattivo piuttosto ricco. La conversazione ha avuto un ritmo gioioso e ha toccato diversi argomenti. Durata: 00:10:15.

### Il testo: *Proprio tutto bello*

1. MARIA: (*si guarda intorno, guarda me*)...E' bello... bello... vedi... già... ah che bello ... (*guarda la mia maglietta che è rossa, il mio cartellino*)
2. ANIMATRICE: ... Grazie... cosa ti piace...
3. MARIA: Eh sì...
4. ANIMATRICE: Maria, eh... cosa è bello? Cosa ti piace?
5. MARIA: Eh... mi sembra che sono tutti belli! (*si guarda intorno poi mi guarda*)
6. ANIMATRICE: Sì... grazie... tutte le persone che incontri...
7. MARIA: Eh sì...
8. ANIMATRICE: Eh... sono contenta, allora questo vuol dire che ti piace stare insieme alle persone...
9. MARIA: Ah ecco...
10. ANIMATRICE: Ti piace?
11. MARIA: Sì sì...
12. ANIMATRICE: Oh...
13. MARIA: Tanto...
14. ANIMATRICE: Tanto?... bene...
15. MARIA: (*dopo una breve pausa*)... Te... come fai a fare tutte queste cose?... Eh?...

16. ANIMATRICE: Eh... sai come faccio?... io penso, penso tanto, penso tanto e mi faccio venire delle idee...
17. MARIA: Eh...
18. ANIMATRICE: Eh... quando ho una bella idea, che mi piace, cerco il modo per realizzarla...
19. MARIA: Eh!...
20. ANIMATRICE: Ecco... e... e mi viene bene. Perché? Perché lo faccio con piacere e con divertimento.
21. MARIA: E ah... vedi... è quello...
22. ANIMATRICE: E' quello!
23. MARIA: Va... impe... adesse... quello, sembra run, si fa su un pezz... (*parole incomprensibili*)
24. ANIMATRICE:... Sì...
25. MARIA: ... (*continua con parole incomprensibili*)
26. ANIMATRICE: Eh... è proprio così... Maria.
27. MARIA: (*si guarda le gambe e le braccia, sembra osservare il proprio abbigliamento*)
28. ANIMATRICE: Ti piace questo colore?
29. MARIA: Sì...
30. ANIMATRICE: ... Blu
31. MARIA: Eh... pure...
32. ANIMATRICE: Vedo che ti piace il rosa...
33. MARIA: (*ride*)
34. ANIMATRICE: (*rido anch'io*) Col rosa sei proprio bella, sembri un... come dire... un fiore.
35. MARIA: Eh... (*sorride, con aria compiaciuta*)
36. ANIMATRICE: (*sorrido*) Ah ah... un bel fiore!
37. MARIA: Eh... sì... ma... sai quelli che tira ti... ti... allora c'ha... è belli... eh... (*parla lentamente, fa lunghe pause*)... tu a chi è che... che lo vedi più bello?... sì...
38. ANIMATRICE: ... Allora... per me... la persona più bella... è quella... che è capace di fare un bel sorriso! Come te!
39. MARIA: Ah ah ah!... (*ride compiaciuta*)
40. ANIMATRICE: Ah ah ah! (*rispondo*)... e... e io vedo belli tutti!... anche quelli che non sembrano belli, però, se tu li guardi bene, qualche cosa di bello c'è sempre...
41. MARIA: Ah, ecco...
42. ANIMATRICE: Sei d'accordo con me?
43. MARIA: Eh, sì... eh...
44. ANIMATRICE: Vero... c'è sempre qualcosa di bello, anche nelle cose brutte... e qua, in questa casa, per me è bello...
45. MARIA: Eh eh (*annuisce*)
46. ANIMATRICE: E' vero... mmh... si mangia bene!...
47. MARIA: (*sposta lo sguardo fuori dalla finestra, osserva*) Ma queste... (*parole incomprensibili*)
48. ANIMATRICE: (*le descrivo gli oggetti fuori dalla finestra*) Guarda l'albero...
49. MARIA: Eh...
50. ANIMATRICE: Il palazzo... e... queste qui cosa sono? (*faccio riferimento a delle vetrofanie decorative che Maria sta osservando attentamente*)... farfalle... delle farfalline piccole...
51. MARIA: Eh, già...
52. ANIMATRICE: E questo qua è un girasole...
53. MARIA: Eh... beh?... de-sole quello? eh sì...
54. ANIMATRICE: Sì sì, è il girasole...
55. MARIA: Ah...
56. ANIMATRICE: Invece fuori... guarda il cielo... lo vedi il cielo, Maria?
57. MARIA: Sì lo vedo...

58. ANIMATICE: ... Pieno di nuvole...
59. MARIA: Eh... sì... fatto tutto...
60. ANIMATRICE: (*intervengo dopo una pausa di silenzio, cambiando argomento*) Maria, mi piacerebbe portarti al parco (*faccio riferimento al programma di uscite in cui Maria sarà coinvolta, per verificare il suo gradimento*)... al parco, fuori, a passeggiare...
61. MARIA: Eh, è bello pure...
62. ANIMATRICE: E' bello, sì sì sì...
63. MARIA: ... Eh...
64. ANIMATRICE: Varrebbe la pena, vero, di andare fuori a passeggiare, al parco...
65. MARIA: (*annuisce*) ... Eh...
66. ANIMATRICE: E' una buona idea, che ne dici?
67. MARIA: Eh sì...
68. ANIMATRICE: Eh sì... (*breve silenzio; dopo un po' Maria si guarda le mani*)... dammi le tue mani...
69. MARIA: Eh... tutte mani... mani...
70. ANIMATRICE: Sì... sono belle queste dita, guarda che belle dita lunghe... (*faccio riferimento alla sua mano*)
71. MARIA: Macché! (*ride*)... non vedi quanto è bella questa qua (*si riferisce alla mia mano*)...
72. ANIMATRICE: Sì... ma è bella anche la tua mano...
73. MARIA: Eh sì...
74. ANIMATRICE: Sono uguali. Guarda, facciamo così, aspetta (*metto la mia mano contro la sua, palmo contro palmo*) questa qua... guarda, guarda, è uguale, secondo te? aspetta, facciamo così (*aggiusto le due mani per farle combaciare bene*)... è uguale così, ecco. Com'è?
75. MARIA: Sì, perciò quelle... c'è... c'è... io ho visto che c'è...
76. ANIMATRICE: E' uguale!
77. MARIA: Eh, è uguale, ma però poi un po' ... sì eh beh...
78. ANIMATRICE: (*sorrido*)... E' diversa...
79. MARIA: Eh, un po' sì...
80. ANIMATRICE: Si vede che questa è la mia, e questa è la tua mano.
81. MARIA:... E' vero...
82. ANIMATRICE: E' vero... bene... (*breve pausa; è quasi ora di pranzo e devo concludere la conversazione*) e adesso Maria, fra... penso 20 minuti... (*guardo il mio orologio, Maria guarda attentamente il mio polso, è attratta dall'orologio*)... hai visto questo? è il mio orologio...
83. MARIA: Lo vedo...
84. ANIMATRICE, Lo vedi... e il mio orologio dice che fra 20 minuti si mangia...
85. MARIA: (*ride*) Pure questo...
86. ANIMATRICE (*ride*)... Che si mangia, la pasta...
87. MARIA: Eh, pure la pasta...
88. ANIMATRICE: E poi, il secondo, la carne, che ne dici? Si può mangiare la carne o è meglio il formaggio?
89. MARIA: Eh... di che... la, la... da... chiesto... l'hanno messo...
90. ANIMATRICE: Eh, certo, dipende da chi decide il menù... lo decide la cuoca...
91. MARIA: Ah ecco...
92. ANIMATRICE: Ecco... la cuoca decide il menù e poi, insomma, bisogna capire i gusti di tutti quanti e fare una cosa che possa piacere a tutti...
93. MARIA: Eh sì, è vero...
94. ANIMATRICE: E' vero, così sicuramente la cuoca preparerà qualcosa di buono per tutti...
95. MARIA: Eh...
96. ANIMATRICE: Va bene, così sarà pronto il pranzo anche per te. Va bene, Maria?
97. MARIA: Eh eh...

98. ANIMATRICE: Ecco... adesso allora ci salutiamo, io ti saluto... grazie per la chiacchierata.

99. MARIA: Eh... ah ah ah (*ride*)

100. ANIMATRICE: Grazie Maria, e buon appetito... ciao, a presto...

101. MARIA: Ah, eh... ddd... tu sei... a ver... eh... eh... bene... proprio tutto bello...

102. ANIMATRICE: Tutto bello, eccoci... tutto bello!

### 1° Commento (a cura di *Mina Mantova*)

Nel sostenere la conversazione, mi sono affidata alla conoscenza dell'Ospite. Ho cercato di capire la sua mimica facciale e il non verbale; ho cercato di utilizzare i frammenti delle sue parole per restituire il motivo narrativo. Ho utilizzato spesso risposte in eco, verbali e non verbali. L'ho accompagnata verso piani di realtà dove Maria è stata in grado di seguirmi. Maria ha sostenuto la conversazione, senza mai stancarsi, è stata curiosa e propositiva.

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

Maria ha una demenza di grado severo con gravi disturbi del linguaggio, prevalentemente sul versante espressivo. La comprensione sembra abbastanza conservata (turni 56-57, 61-62, 92-93). L'arte di conversare dell'animatrice è caratterizzata da un atteggiamento di attenzione e ascolto. Maria non è in grado di produrre parole per portare avanti la conversazione, però l'animatrice dice frasi brevi poi si interrompe e attende l'emergere delle parole di Maria, poche parole che però sono l'espressione della volontà di Maria di partecipare alla conversazione.

Le *tecniche capacitanti* utilizzate sono

- Rispettare la lentezza e le pause
- Non completare le frasi
- Prendere sul serio
- Rispettare l'alternanza dei turni, cioè aspettare che l'altro "riempia" il proprio turno così come può, con
  - frasi ben costruite (turno 5, 61, 71)
  - frasi incomplete e interrotte (turno 75, 77, 89, 101)
  - parole incomprensibili (turno 23, 25)
  - espressioni di assenso/dissenso (turno 3, 7, 9, 11, 13, 51, 57, 73, 79 81, 83, 85, 91, 93)
  - facendo eco al conversante (turno 69, 87)
  - espressioni fatiche (turno 17, 19, 49, 55, 63, 65, 95, 97, 99),
  - espressioni mimiche (turno 23, 35, 39, 99)
  - gesti (turno 27, 65)
- Proseguire la conversazione tenendo conto sia del linguaggio verbale che di quello non verbale dell'interlocutore

Il *risultato* ottenuto è che Maria parla e che si realizza una specie di duetto in cui ciascuno dei due interlocutori parla come può e sta bene, come confermato dall'evidenza delle parole nella conclusione:

100.ANIMATRICE: Grazie Maria, e buon appetito... ciao, a presto...

101.MARIA: Ah, eh... ddd... tu sei... a ver... eh... eh... bene... **proprio tutto bello...**

102.ANIMATRICE: Tutto bello, eccoci... tutto bello!