

426. Dalla conversazione alla programmazione dell'assistenza

Testo inviato da Jessica Matonte (ASA Referente Assistenziale, RSA Piccolo Cottolengo di Don Orione di Seregno), raccolto per il Corso di Formazione "Parlare e stare bene. Una sfida difficile nell'assistenza con persone fragili" tenutosi a Seregno a Maggio 2019. La conversazione è stata registrata in modo palese con il consenso informato del conversante. 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

Gioia è una signora di 96 anni che vive in RSA da 4 mesi. Non cammina, è molto chiusa, non parla e non socializza con gli altri anziani. Gli operatori vorrebbero capire come riuscire ad aiutarla a uscire dal suo isolamento. Il punteggio dell'ultimo MMSE è risultato 9/30.

Il contesto

La conversazione avviene nella camera della signora senza la presenza di altre persone.

La conversazione

La signora parla lentamente e con un tono di voce sommesso. La conversazione dura 7 minuti e 44 secondi.

Il testo: *Le parole del dolore... non riesco a connettere bene*

1. OPERATRICE: Buongiorno Gioia.
2. GIOIA: Buongiorno.
3. OPERATRICE: Come andiamo ?
4. GIOIA: Eeeeh non tanto bene...
5. OPERATRICE: Non tanto bene...
6. GIOIA: (*pausa lunga*) come ragazze della classe eccetera io non ho da dire niente, perché anche dei ragazzi che ci sono in classe mi vogliono bene... ma... è tutto un insieme di cose...
7. OPERATRICE: I suoi alunni?
8. GIOIA: I miei alunni...
9. OPERATRICE: Cosa insegnava Lei?
10. GIOIA: Io insegnavo tutte le materie...
11. OPERATRICE: Alle scuole elementari?
12. GIOIA: Sì, alle scuole elementari.
13. OPERATRICE: Le manca un pochino insegnare?
14. GIOIA: Sì... un po' sì...
15. OPERATRICE: Beh... quando vuole può farlo con noi...
16. GIOIA: Qui avete la scuola?
17. OPERATRICE: No... la scuola non l'abbiamo... però ci possiamo sedere ad un tavolo e parlare, discutere e lei ci corregge dove sbagliamo...
18. GIOIA: (*pausa lunga*) No, volevo dire qualcosa che vada... non so... non riesco a connettere bene... cioè è come se mi dessero in mano una cosa come questa (*indica il*

- cellulare*) e non me ne faccio niente... perché ci sono altre persone molto più spigliate di me che fanno in fretta a tirarsi fuori dai... dagli imbrogli, no no gli imbrogli... tirarsi fuori da... non riescono a scuola a combinare niente... se seguono il banco... fanno po' tanto di (*pausa lunga*) chiasso, neanche quello (*parole incomprensibili*)... mi insegni qualcosa?
19. OPERATRICE: Io? Ma è lei la maestra... è lei l'insegnante...
20. GIOIA:... (*guarda fuori dalla finestra*)
21. OPERATRICE: Cosa ha visto?
22. GIOIA: ... Adesso che ci pensavo sopra... le dico dicevo... devo anche qui...
23. OPERATRICE: Sì... anche qui...
24. GIOIA: Magari trovo qualcosa... come insegnante... ma poi ci ripenso e dico no... ormai ho pensato che non ci ripenso più... non lo so...
25. OPERATRICE: Beh, diciamo che adesso è in pensione, però può fare tante altre cose come insegnante, no, potrebbe leggere... sfogliare dei giornali.
26. GIOIA: Beh, sì, lo so, ma... sono sempre cose che non danno un frutto o qualcosa, se voglio guadagnare qualcosa...
27. OPERATRICE: Ah, lei lo fa per questo? Ma no, ormai basta... alla sua età, si goda la vita, ha lavorato già tanto, ha lavorato molto, ha cresciuto le sue figliole.
28. GIOIA: Non lo so, sono tutta fuori fase, perché non riesco a sapere cosa voglio fare.
29. OPERATRICE: Allora ci dobbiamo pensare ancora un po' o meglio, qualcosa che le piacerebbe fare oltre che insegnare.
30. GIOIA: Quello sì...
31. OPERATRICE: O meglio, non si può più con gli alunni, con i bambini, però nella vita c'è sempre da imparare.
32. GIOIA: ... Chissà dove andrò a sbattere.
33. OPERATRICE: Perché dice così... cosa la preoccupa?
34. GIOIA: ... Poi magari mi fermo e dico, al pomeriggio qualche volta, mi fermo lì in casa a parlare con mia mamma, ma vede mia mamma è molto decisa nelle cose...
35. OPERATRICE: Ci riflette poco... anche la mia mamma, sa, ha un bel caratterino.
36. GIOIA: (*pausa lunga*) devo andare al servizio.
37. OPERATRICE: Deve andare in bagno? L'accompagno?
38. GIOIA: Sì grazie.

Commento (a cura di *Emanuela Botticchio*, sintesi del lavoro sul testo svolto durante la formazione con il gruppo di colleghi del Piccolo Cottolengo di Don Orione).

Gioia, che è una signora che si isola e parla poco, si esprime e parla volentieri con l'operatrice. Jessica *ha ascoltato, ha rispettato le pause e la lentezza* di Gioia, ha utilizzato le *risposte in eco, non ha corretto né interrotto e ha somministrato frammenti della propria autobiografia* e Gioia, grazie a queste tecniche utilizzate, riesce quindi a raccontare di sé e a comunicare.

Fra i motivi narrativi emersi, Gioia ci dice che:

- è stata un'insegnante elementare,
- le manca il suo lavoro,
- che vorrebbe trovare qualcosa di piacevole da fare,
- che la mamma è una donna decisa.

Gioia attraverso le parole ci comunica anche contenuti emotivi molto significativi:

- che non sta tanto ben (turno 4),

- che non sa e non riesce a connettere bene (turno 18),
- che molte persone sono più spigliate di lei (turno 18),
- che si sente tutta fuori fase perché non riesce a sapere cosa vuole fare (turno 28),
- che non sa dove andrà a sbattere (turno 32).

Gioia narra del suo disagio per le condizioni di incertezza, perdita di competenze e abilità, smemoratezza e disorientamento che vive. Contenuti preziosi che ci danno indicazioni anche sulle possibili ragioni del suo ritiro. Gioia non sentendosi più adeguata e brillante come quando faceva l'insegnante e non sapendo cos'altro ancora, in termini di perdite, le riserverà il futuro, preferisce ritirarsi, rinunciare a una posizione attiva, a mettersi in gioco e a stare con gli altri.

È importante che Gioia, anziana signora smemorata e con disturbi del linguaggio, grazie all'atteggiamento e alle Tecniche utilizzate da Jessica, abbia avuto la possibilità di esprimere questo suo disagio, che ora tutti i caregiver potranno accogliere e riconoscere. Gioia è stata un'insegnante ma ora è anche una signora in là negli anni che è molto preoccupata del proprio presente un po' confuso e del proprio futuro che non riesce a intravedere.

Quindi l'aiuto contro l'isolamento di Gioia che gli operatori desiderano individuare, passerà proprio dal riconoscimento e dall'accoglimento anche della parte triste e scoraggiata di cui ha parlato nel corso della conversazione.