

428. Sul riconoscimento delle competenze a parlare e a comunicare in una signora con demenza di grado severo

Testo inviato da Pasqualina Lacquaniti (ASA, 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

Piera è una signora di 86 anni con malattia di Alzheimer. Vive in RSA da 5 anni. Non deambula più dopo aver attraversato fasi importanti in cui il cammino, sua competenza molto significativa, diventava wandering con le difficoltà conseguenti di sorveglianza e gestione. Il linguaggio attualmente è compromesso e la comunicazione limitata. Piera durante il giorno canta, prega, dice parolacce; sono rare le occasioni di scambio verbale. Il punteggio dell'ultimo MMSE è 4/30.

Il contesto

La conversazione avviene sul terrazzino della struttura, senza la presenza di altri anziani.

La conversazione

Piera da subito si rende disponibile al dialogo e accoglie l'invito a parlare. La conversazione ha una durata di 8 minuti.

Il testo: *Ho fatto nascere tanti bambini*

1. OPERATRICE: Ciao Piera!
2. PIERA: Ciao!
3. OPERATRICE: Hai visto che bella giornata oggi?
4. PIERA: C'è vento.
5. OPERATRICE: Guarda! (*indico il giardino*)
6. PIERA: Bella giornata.
7. OPERATRICE: Ci sono tutte queste bandiere... guardale!
8. PIERA: La bandiera dei tre colori (*pausa lunga*)
9. OPERATRICE: Piera ti ho portato il TicTac...
10. PIERA: Hai portato cosa?
11. OPERATRICE: Tic Tac guarda... sono buoni!
12. PIERA: Ci sono dentro le caramelle?
13. OPERATRICE: Sì. Ci sono dentro le caramelle.
14. PIERA: Me ne dai due?
15. OPERATRICE: Certo!
16. PIERA: (*ne mangia due*)
17. OPERATRICE: Sai Piera, sono stanca.
18. PIERA: Sei stanca?

19. OPERATRICE: Sì... forse dipende dal lavoro... Questo lavoro... è un po' come il tuo no?
20. PIERA: Sì!
21. OPERATRICE: Di che lavoro parliamo, Piera?
22. PIERA: Facevo l'infermiera all'Ospedale di Monza.
23. OPERATRICE: Anche io conosco l'Ospedale di Monza.
24. PIERA: Lo conosce?
25. OPERATRICE: Sì. Ci sono andata alcune volte... però non ricordo se c'erano i bambini.
26. PIERA: C'erano i bambini... li facevo nascere i bambini... li facevo nascere.
27. OPERATRICE: Facevi nascere i bambini, bello era il tuo lavoro, ti piaceva?
28. PIERA: Mi piaceva tanto il mio lavoro... (*pausa lunga*)
29. OPERATRICE: Tanti bambini hai fatto nascere...
30. PIERA: Tanti...
31. OPERATRICE: Tutti di Monza questi bambini...
32. PIERA: È vero
33. OPERATRICE: È vero hai ragione (*pausa molto lunga*) ma questo lavoro ci fa stancare Piera.
34. PIERA: È vero.
35. OPERATRICE: Però io sono contenta del mio lavoro.
36. PIERA: È contenta?
37. OPERATRICE: Sì molto... (*pausa lunga*) aiuto le persone... giusto?
38. PIERA: Giusto.
39. OPERATRICE: Qualche volta io e te potremmo andare all'Ospedale di Monza.
40. PIERA: Davvero?
41. OPERATRICE: Sì, davvero, raccontami qualcosa di questo posto.
42. PIERA: Ero all'ospedale di Monza e ho fatto nascere tanti bambini, siccome le donne partorivano, io mi sedevo sullo sgabello, le spingevo giù fino a che partorivano.
43. OPERATRICE: Aaah.
44. PIERA: Dopo che partorivano il bambino, li portavo nel suo lettino preferito...
45. OPERATRICE: Che bello!
46. PIERA: Vero (*pausa lunga*)
47. OPERATRICE : Continua, dai, voglio sapere (*pausa molto lunga*)
48. PIERA: Facevo nascere tanti bambini e poi li portavo alla sua mamma a farglielo vedere e dopo la sua mamma andava a letto perché aveva partorito tanti bambini, se aveva tanto latte al seno, se no gli davo la bottiglietta ai bambini... laaaa bottiglietta... con qualche biscottino... con dentro il biberon (*fa come un gesto con il braccio come se agitasse un biberon*)... ecco così ho fatto nascere tanti bambini.
49. OPERATRICE: Io direi che quando nasce un bambino si fa festa.
50. PIERA: È vero, sono contente le sue mamme quando nascono i bambini, le mamme però se non avevano il latte al seno gli davo io la bottiglietta con qualche biscottino.
51. OPERATRICE: Ha fatto proprio una cosa buona Piera, una cosa bella hai fatto!
52. PIERA: È vero. Tanti anni.
53. OPERATRICE: Tanti anni.
54. PIERA: Quanti anni, tanti anni, ho fatto quel lavoro lì... avevo tre piani da guardare, il centralino, la sala parto, facevo nascere tanti bambini... ecco così, la Granonella... ho fatto nascere anche i bambini della Granonella.

55. OPERATRICE: Io ho avuto un bambino.
56. PIERA: Davvero?
57. OPERATRICE: Sì.
58. PIERA: Come si chiama il suo bambino?
59. OPERATRICE: Paolo.
60. PIERA: Paolo?
61. OPERATRICE: Sì.
62. PIERA: È un maschietto allora.
63. OPERATRICE: È un maschietto, sì, adesso è grande.
64. PIERA: Eh per forza è grande.
65. OPERATRICE: Per forza.
66. PIERA: Deve farlo studiare.
67. OPERATRICE: Studiare, sì, studiare... Piera, mi ha fatto piacere parlare con te oggi.
68. PIERA: Davvero?
69. OPERATRICE: Sì, molto.
70. PIERA: Adesso andiamo dentro perché c'è questa arietta, fa freddo.
71. OPERATRICE: Questa arietta ti dà fastidio?
72. PIERA: Sì, mi dà fastidio l'aria.
73. OPERATRICE: Va bene, allora andiamo dentro, ti offro un caffè prima di andare su.
74. PIERA: Sì.
75. OPERATRICE: Allora passiamo dalla macchinetta che ti offro un caffè...
76. PIERA: Grazie.
77. OPERATRICE: Prego. È stata una bella chiacchierata!
78. PIERA: Davvero?
79. OPERATRICE : Sì. Posso darti un bacio?
80. PIERA (*si sporge e mi dà un bacio*)

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).

Piera è una signora che pur presentando una buona competenza a parlare, con l'avanzare della malattia sembra aver rinunciato alla possibilità di continuare a utilizzare le parole come tramite di contenuti e relazione con i suoi caregiver. Continua, prevalentemente in solitaria, a esercitare la propria competenza a parlare attraverso il turpiloquio, il canto e la recita del Padre Nostro.

Quanto emerge nella conversazione con l'operatrice, e che Pasqualina stessa scopre, è che Piera invece può utilizzare le sue parole anche per comunicare e per stabilire un contatto con l'altro (funzione relazionale del linguaggio).

Il risultato è una conversazione *felice*, che evolve e in cui i turni verbali divengono via via più fluidi nella loro alternanza e paritetici. Individuiamo tre fasi della conversazione:

- 1) Apertura e ricerca di un aggancio (turni 1-22).
- 2) Sintonizzazione attorno al motivo narrativo principale (turni 23-54, presenza di turni verbali molto lunghi 42, 48, 50, 54).
- 3) Conversazione che diviene paritetica (turni 55-80 in cui Piera stessa pone domande - 56, 58, 68 - e dà suggerimenti: turno 66 *Deve farlo studiare*).

Quali Tecniche ha utilizzato Pasqualina per ottenere questo risultato?

- Ha Ascoltato, rispettato le pause, evitato di porre domande e non ha interrotto.
- Ha dato effettività alle richieste di Piera e ha risposto alle sue domande (turni 15, 59, 71).

- Ha utilizzato le risposte in eco (turni 53, 63, 65, 67) e alcuni interventi fatici (turni 43 e 45).
- Ha somministrato elementi autobiografici (turni 23 e 55) che hanno molto favorito la riduzione della asimmetria.
- Ha fatto sintesi e restituito il motivo narrativo (turno 27)