

471. Chiacchiere o terapia?

Testo inviato da Francesca Perazzolo, educatrice presso la Casa Accoglienza "Baldo Sprea" di Illasi, provincia di Verona, per il Corso di formazione Conduttore di Gruppo ABC junior, tenutosi in modalità telematica il 26 marzo 2020.

La conversazione è stata registrata in modo palese con il consenso informato dei conversanti e del familiare di riferimento. La trascrizione è fedele, comprese le parole mal formate, tronche, ripetute e le frasi senza senso.

Il nome degli anziani e ogni dato che possa permettere l'identificazione sua o di altre persone e luoghi è stato alterato per rispettarne la privacy.

Inviando il testo la sottoscritta ne autorizza la pubblicazione su www.gruppoanchise.it e l'utilizzo a scopo didattico e di ricerca, purché sia garantita la privacy del conversante.

I conversanti

Gina ha 84 anni e vive con una demenza grave caratterizzata da disorientamento totale.

Ha una parziale autonomia nelle attività della vita quotidiana (deambulazione, mangiare, vestirsi, consegne elementari). Manifesta comportamenti aggressivi al momento del bagno.

Le piace gesticolare durante la conversazione e spesso tocca il suo interlocutore con carezze o sberle delicate. MMSE: 7,4/30.

Pia ha 94 anni e vive con una demenza medio grave caratterizzata da disorientamento spazio temporale. Ha una parziale autonomia nelle attività della vita quotidiana (deambulazione, mangiare, vestirsi, consegne anche complesse). Talvolta manifesta comportamenti irrequieti e di rabbia improvvisa. Le piace conversare, stare in compagnia e aiutare nei piccoli lavori quotidiani. MMSE: 15/30.

Il contesto

La conversazione è avvenuta alle 10 del mattino in un angolo del corridoio con un tavolo e alcune sedie, dove c'è il passaggio di vari operatori.

La conversazione

La conversazione è avvenuta in maniera socievole e paritaria. La disposizione delle sedie posizionate in cerchio ha fatto in modo che nessuno dei partecipanti potesse avere un rapporto asimmetrico con gli altri, dando così la possibilità di creare un gruppo uniforme. Ogni partecipante è stato in grado di raccontare parti di se stesso con naturalezza e umorismo. Non ci sono stati silenzi.

Il linguaggio verbale è sempre stato accompagnato e supportato dal linguaggio non verbale (gesti e sguardi). Le due signore intersecano frasi in italiano e in dialetto, ma in questa trascrizione tutto è stato tradotto in italiano.

C'è stato costantemente l'aggancio visivo tra tutti gli interlocutori e in questo modo tutto il gruppo si è sentito partecipe e riconosciuto.

Durata: 10 minuti e 36 secondi.

Il testo: *Qui stiamo a raccontarcela*

1. EDUCATRICE: Buongiorno ragazze.
2. GINA: Tu sei una meraviglia.
3. EDUCATRICE: Io?
4. GINA: Eh sì.
5. EDUCATRICE: Grazie.
6. GINA: Non senza tanti pensieri, tu sei la più brava di tutte.
7. PIA: Guarda che la faccenda.

8. GINA: Avevo paura che tu mi volessi chiamare qualcos'altro, ma tu sei bravissima.
9. PIA: Ti fischiano mica le orecchie ogni tanto?
10. EDUCATRICE: Ogni tanto mi fischia l'orecchia destra.
11. PIA: Ogni tanto.
12. GINA: E' la prima, non ci sono sante né madonne.
13. (*Pia ride*)
14. GINA: Mamma come fai? Vai fino là in fondo con gli amici, non dico mica cinque minuti perché se no mi ridi in faccia, ma sarà dieci dieci e un quarto, nulla guarda, niente, nulla, fila come se avesse qualcosa che la tira giù, è vero o no?
15. EDUCATRICE: E' vero.
16. GINA: L'ultima volta sei stata bravissima. Hai gli occhi che parlano, parlano, quello che abbiamo bisogno chiamiamo te perché solo tu puoi andar a quel punto lì.
17. EDUCATRICE: E cosa dicono i mie occhi?
18. GINA: Che sono bellissimi.
19. EDUCATRICE: Oh, grazie.
20. GINA: Non c'è una lacrima da fare, neanche una.
21. PIA: E' vera, gli occhi più... lo sguardo.
22. EDUCATRICE: I vostri occhi sono ancora più belli dei miei.
23. GINA: Ah, questa è solo generosità, non è possibile, perché belli come i tuoi prima, cara.
24. PIA: Hai una bella soddisfazione.
25. GINA: Sì, però sai cosa ha lavorato questa per far così, scusa sai, sono stupidotta io.
26. PIA: I tuoi no! (*ride*)
27. GINA: Eh ascolta, devo dire la verità, cosa vuoi che le dica? Non posso mica, mi mandano via, mi mandano via, è vero o no?
28. PIA: Sì, perché parli troppo! (*ride*)
29. GINA: Ah che ti tolgo le mutande! (*risata da parte di tutti*)
30. PIA: Tu devi parlare poco e piano.
31. GINA: Ah, piano e anche sottovoce.
32. PIA: Perché è lungo.
33. GINA: Ah è lungo, e allora non c'è mica un bel fusto che gira qua?
34. PIA: (*ride*)
35. EDUCATRICE: E' normale, a noi donne piace parlare.
36. GINA: Altroché, a me senz'altro.
37. CONDUTTORE : E a te Pia?
38. PIA: Se se... (*ride*)
39. GINA: Non lo sa più, è confusa.
40. PIA: (*si porta il dito indice sulla tempia ridendo*) Per quello te te te te te te te. (*risata da parte di tutti*)
41. EDUCATRICE: Ma lo fai apposta a balbuziare?
42. PIA : Te te te te pliu pliu pliu! (*ride*)
43. GINA: Senti che roba. Ma come fa? Tutti i giorni.
44. PIA: (*ride*)
45. GINA: E' meglio che stia in silenzio perché se no... se viene fuori la verità e ci da le botte a me e anche a te.
46. PIA: (*ride*)
47. EDUCATRICE: A tutte e due.
48. PIA: Ma va là.
49. GINA: Sì!
50. PIA: E chi è che parla a me di te?
51. GINA: Tu parli anca troppo di me, altro che.
52. PIA: Parlo il giusto.
53. GINA: Il giusto, il guaio è quello.
54. PIA: E pli pli pli e pli pli pli.

55. GINA: Ecco, quella sono io, sono io quella lì. (*risata da parte di tutti*) Ha fatto la brava.
56. PIA: Ogni tanto le dico di parlare piano!
57. GINA: Oh è matta! Senti!
58. EDUCATRICE: E qualcuno sente le vostre conversazioni?
59. PIA: Ci dà un po' di lezione.
60. EDUCATRICE: Eh sì.
61. PIA: Perché siccome quando c'è gente... e pli pli pli, è così.
62. GINA: Ma sai quanto ce n'è quest'anno? Mai visto un anno come quest'anno, è vera? È un disastro, quando le vede, ti bloccano subito, immediatamente.
63. EDUCATRICE: Ti bloccano subito.
64. GINA: Sì! Perché hanno una voglia matta che vieni ancora, hai capito?
65. EDUCATRICE: Ho capito.
66. GINA: Anche due o tre fa niente, perché va via felici e contenti da brave che sono perché hanno una cosa fortunata in questo, hai capito? Se chiamano un altro non chiamano mica questa roba qua, chiamano quel che vogliono loro.
67. EDUCATRICE: L'importante è che vadano via felici e contenti come hai detto.
68. GINA: Proprio, proprio, proprio, volevo tacere perché mi dirà quella lì “ quella lì è matta perché mi racconta sempre le stesse cose e allora” o dio dio dio.
69. PIA: Ma cambiale anche tu, cambiale ogni tanto.
70. GINA: No, non mi piace mia cambiare stella, o lo chiamo o non lo chiamo, una delle due.
71. PIA: No, ma provi a far la prova.
72. GINA: Sì sì.
73. PIA: Prima fai la prova e dopo dici, no, questa qua non la va e allora ne fai a meno. Però siccome hai detto “faccio quello che dico” e allora hai detto “faccio quel che voglio”. Non sta a dir tante monate.
74. GINA: Ti ho detto che sei bella.
75. EDUCATRICE: A me dicono “Sei bella come il culo della padella, il culo della padella è rotondo, sei la più bella del mondo”!
76. GINA: Hai capito, beh questa è grossa eh! È grossissima guarda, hai un coraggio. No, ma il bello è che ha già chiuso la testa, ma la più bella di tutti è sempre lei.
77. PIA: Sì.
78. GINA: Tutti i giorni, no, un giorno sì e uno no, tutti i giorni è perfetta.
79. PIA: E' vera, è vera, sì.
80. GINA: Porca miseria, sì, ma mangia tutto lei eh!
81. EDUCATRICE: Sì.
82. GINA: Hai visto che sincerità ha?
83. PIA: Sta in silenzio. (*fa l'occholino all'educatrice*)
84. GINA: Ah ah che bella, mamma che brava che sei, hai due occhi che...
85. PIA: Almeno sorridi qualche volta.
86. EDUCATRICE: Eh bisogna sorridere, il sorriso è la giovinezza.
87. PIA: Andiamo bene.
88. GINA: Hai ragione, sei perfetta, questa è perfetto in questo pezzetto. (*tocca il sopracciglio all'educatrice*)
89. EDUCATRICE: Il sopracciglio è perfetto?
90. GINA: Non è mica quello lì.
91. EDUCATRICE: La mia e anche la tua.
92. GINA: Meno male, sì sì. Eh beh non è mica brutta, è molto piccinina piccinina però piuttosto che averla grossa e dorata è meglio questa.
93. EDUCATRICE: Meglio questa.
94. GINA: Però non è che vuole pochi soldi eh, adesso pensando che a noi, per lavorare, i soldi bisogna che li tiri fuori eh, parlando chiaro.
95. PIA: Eh certo, bisogna che ne guadagni per averli.

96. GINA: Te lo dico io stella, sì, hai ragione ma c'è anche qualcuno che invece fa finta di niente.
97. PIA: Fai a meno di starci insieme perché è quello che ti mangia i soldi.
98. GINA: I soldi a me? Non li ho neanche.
99. PIA: No, ma va a prenderti quella roba là che è bella e che hai visto in televisione.
100. GINA: C'è dappertutto.
101. EDUCATRICE: Dappertutto sì.
102. GINA: Hai visto? L'ha detto anche lei, dappertutto che la sa di preciso.
103. PIA: La parla con tante cose, San Gennaro vieni con tutta la roba.
104. GINA: Sì che hai ragione.
105. EDUCATRICE: San Gennaro e Sant'Antonio.
106. PIA: Ecco vedi, in altre parole quando parli allora è una sì e una no la parola, hai capito?
107. GINA: Sì sì, ho capito.
108. PIA: Te lo dico tante volte, parla normale.
109. GINA: Ho parlato normale io. (*passano due operatrici*)
110. PIA: Oh buongiorno.
111. GINA: Oh che meraviglia, una più bella dell'altra.
112. EDUCATRICE: Hai visto quante belle ragazze che ci sono qua dentro?
113. GINA: Guarda che culo, hai visto il culo? (*indica una delle due operatrici*)
114. EDUCATRICE: Come era?
115. GINA: Madonna, doppio dei nostri, te lo dico seriamente eh, come si fa ad andare in giro in quella maniera lì? Sai mica che svenimento? Io sverrei.
116. PIA: Sono ragazze che magari hai bisogno.
117. GINA: Sono bravissime, non brave, bravissime.
118. PIA: Con quella tua faccia non so mica io.
119. GINA: Perché guardi la mia faccia? Vuoi che pianga? Insomma, io vado via solo con quelli che piacciono a me e basta. Tu ci sei sempre.
120. EDUCATRICE: Noi due ti piacciamo?
121. GINA: Sì sì, tutte e due.
122. EDUCATRICE: Meno male, siamo fortunate Pia.
123. GINA: Hai visto? Questa è brava, va sempre al centro.
124. PIA: (*ride*)
125. GINA: E io godo perché almeno adesso questa è una roba finita, perfetta.
126. PIA: E' troppo delicata.
127. GINA: Vuoi che rimanga anche lì a guardarla?
128. PIA: Te ne tieni da conto e sorridere anche con la gente che vedi.
129. GINA: Sì, caratteristica.
130. PIA: Invece di dire "ma sì, va tutto bene".
131. GINA: Hai capito, tutto a posto fino a prova contraria, guarda che occhi meravigliosi.
132. EDUCATRICE: In realtà da piccolina piccolina erano di un altro colore i miei occhi.
133. GINA: Davvero?
134. EDUCATRICE: Davvero.
135. GINA: Scherzi. E perché?
136. EDUCATRICE: Sono cambiati quando sono cresciuta.
137. GINA: Sono perfetti. Da qua a qua sono perfetti (*indica il mio occhio con la sua mano*). E anche sai cosa c'è di bello? Che non sono mica tanto alti, hai capito?
138. EDUCATRICE: E' che adesso si vedono poco perché ho la mascherina intorno (*la mascherina di protezione per il Covid-19*).
139. GINA: No no no, tienila addosso.
140. PIA: Bisogna che la tieni, però noi non stiamo bene, coperte. (*ripassano le due dipendenti*)

141. PIA: Buongiorno, qua stiamo a raccontarcela.
 142. GINA: Eh bisogna, sì. (*risate da parte di tutti*) Non si va mica fuori?
 143. EDUCATRICE: Vuoi che andiamo fuori? Andiamo un po' fuori?
 144. PIA: Va beh, torniamo di là.
 145. EDUCATRICE: Torniamo un po' di là.
 146. GINA: Se va bene per te perché se no niente.
 147. EDUCATRICE: Per me va bene tutto.
 148. PIA: Ci portiamo via la sedia?
 149. EDUCATRICE: Abbiamo la forza di portarci via la sedia?
 150. GINA: Eh beh, vuoi la sedia?
 151. EDUCATRICE: La sistemo io dopo, se volete.
 152. GINA: Sì dai, sì sì dai.
 153. PIA: Eh allora?
 154. EDUCATRICE: Eh allora grazie per aver fatto quattro chiacchierate insieme a me.
 155. PIA: No, non è mica finita!
 156. EDUCATRICE: Ah andiamo avanti di là, adesso?
 157. PIA. Eh beh, andiamo avanti a parlare.
 158. EDUCATRICE: Eh sì, cambiamo solo posto e andiamo avanti.
 159. GINA: Eh sì andiamo, guarda che hai una macchia sui pantaloni, non viene mica via?
 160. EDUCATRICE: Eh no, ma io sono sempre sbrodolona.
 161. PIA: Mettici un po' di gesso bianco.
 162. EDUCATRICE: Di gesso bianco, va bene, ascolterò il tuo consiglio.
 163. GINA: Sa tutto, sa tutto.
 164. EDUCATRICE: E poi ti dirò se ha dato buon esito.
 165. PIA: Ok grazie.
 166. GINA: Tutto, sei una birbante lazzarona.
 167. EDUCATRICE: Dai che andiamo di là, ragazze.
 168. GINA: Andiamo andiamo.

1° Commento (a cura di *Francesca Perazzolo*)

Per questa occasione ho provato a fare un piccolo gruppo di conversazione caratterizzato da due ospiti della mia struttura con una compromissione cognitiva di grado moderato-severo ma caratterizzate dalla voglia di parlare.

Le conversanti si sono subito rese disponibili per la conversazione e hanno accettato di spostarsi in un contesto appositamente organizzato.

A causa della collocazione in un luogo di passaggio, durante la conversazione ci sono state delle interferenze con altre figure professionali che però non hanno impedito lo svolgersi della conversazione.

Non ci sono state pause, anzi, in più occasioni gli interlocutori si sovrapponevano tra di loro.

Le competenze elementari

La conversazione mostra come siano ben presenti in entrambi gli interlocutori le competenze elementari:

Competenza a parlare e a comunicare

Gli interlocutori non fanno mai pause, parlano continuamente ponendo domande a loro stessi e al conduttore (turni 14, 27, 43, 62, 66).

La loro voglia di continuare a parlare si evidenzia anche nei turni 156-160 dove sono proprio loro stessi a chiedere di continuare la conversazione nonostante il cambio di contesto.

La comunicazione si realizza anche col linguaggio non verbale che funge da supporto a quello verbale (turni 440, 83, 88, 113).

Competenza a decidere e contrattare

Gli interlocutori cercano spesso di contrattare tra di loro circa determinate questioni come il parlare (28-33) e la capacità di provare le cose (68-73) ma lo fanno anche con l'educatrice (142-152).

Nel turno 119, invece, è Gina che decide la soluzione migliore per se stessa.

Tutto avviene sempre con un linguaggio cordiale e umoristico.

Competenza emotiva

Gli interlocutori mostrano più volte i loro sentimenti non solo attraverso le risate (13, 26, 28, 29, 34, 38, 40, 42, 55, 124, 142) ma anche attraverso la rappresentazione verbale di diverse emozioni, come l'imbarazzo (115) e il godimento (125).

Le tecniche capacitanti

Spesso *nei* turni e *tra* i turni verbali si evidenzia una difficoltà di connessione logica, soprattutto in Gina, tuttavia Pia sembra in grado di ascoltare e rispondere coerentemente (27-28, 94-95).

L'*Ascoltare* è sempre presente in entrambi gli interlocutori e nel conduttore. Il conduttore, in particolare, ha lasciato spazio alla conversazione tra Gina e Pia intervenendo solo quando chiamato in causa o per ampliare il discorso.

Un esempio di ascolto del conduttore si evidenzia nel suo *Rispondere alle domande* che gli vengono poste da Pia e Gina (9,14).

In questa conversazione sono presenti anche altre tecniche capacitanti:

- *Restituzione del motivo narrativo* da parte dell'interlocutore (67);
- *Rispondere in eco* (63, 101, 105 riferito al turno 103);
- *Restituire effettività* (65, 164);
- *Somministrazione di autobiografia* (132-136, 160).

L'io sano

In questa conversazione l'*io sano* delle due signore, entrambe con evidenti deficit cognitivi, si evidenzia non solo con l'espressione delle loro competenze elementari ma anche col dare consigli all'educatrice (161).

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

Pia e Gina parlano spontaneamente in modo abbastanza fluido, non c'è bisogno di stimolarle. È sufficiente creare un setting che lo permetta: tre seggiole in cerchio e un tavolino. Leggendo superficialmente il testo si ha l'impressione di normali chiacchiere tra signore. Rileggendo però con attenzione ci si accorge che spesso le frasi sono poco coerenti e anche il concatenamento tra i turni verbali ha dei nessi poco razionali. D'altra parte se cerchiamo un motivo narrativo che riunisca tutta la conversazione potremmo individuarne uno: *Chi è la più bella del regno?* La risposta è ovvia, la giovane educatrice, ma questo motivo unitario ci aiuta a dare un senso, una chiave di lettura di tutta la conversazione.

Nel testo osserviamo un'oscillazione tra il senso e il non senso, tra l'*io sano* e l'*io malato* delle conversanti.

A questo proposito è molto interessante la conclusione:

154.EDUCATRICE: Eh allora grazie per aver fatto quattro chiacchierate insieme a me.

155.PIA: No, non è mica finita!

156.EDUCATRICE: Ah andiamo avanti di là, adesso?

157.PIA. Eh beh, andiamo avanti a parlare.

158.EDUCATRICE: Eh sì, cambiamo solo posto e andiamo avanti.

L'educatrice parla di chiacchiere. È vero, sono chiacchiere, ma sono anche molto di più. L'educatrice ha fatto terapia, terapia capacitante:

- ha favorito l'espressione delle competenze elementari di due persone con demenza di grado moderato-severo;
- col loro parlare Gina e Pia hanno espresso il loro *io sano* e sono state bene: hanno parlato volentieri e hanno espresso il desiderio di continuare.

167.EDUCATRICE: Dai che andiamo di là, ragazze.

168.GINA: Andiamo andiamo.