

468. Sull'accompagnare nel suo mondo possibile e la felicità conversazionale

Testo inviato da Barbara Corti (operatore Sportello Alzheimer, del "Caffè Sociale anche Alzheimer" e referente dei progetti D.F.C. Scanzorosciate) per il Corso di formazione per formatori anno 2020. 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. Commenti di Barbara Corti e Pietro Vigorelli.

Il conversante

Nina, settantotto anni, diagnosi di decadimento cognitivo tipo Alzheimer di grado moderato con disturbi comportamentali. Facilmente irascibile con badanti e assistenti private. Vive con un figlio e con il supporto di una nuova badante. Punteggio MMSE: 15/30.

Il contesto

Alla prima visita domiciliare di conoscenza Nina si era rifiutata di accogliere l'operatore perché in passato le coordinatrici delle agenzie di badanti le avevano fatto troppe domande quando le avevano fatto visita a casa.

L'operatore aveva quindi proposto al figlio di portare la signora Nina al Caffè Sociale per valutare se, in un contesto diverso dalla sua casa, Nina fosse disposta a dialogare. Al Caffè sociale la signora, oltre ad aver incontrato e riconosciuto amiche e compaesane, era stata fin da subito ben disposta a conversare con l'operatore.

La conversazione

La conversazione registrata è avvenuta a domicilio a distanza di circa tre settimane dall'inserimento della signora al "Caffè Sociale" alla presenza del figlio Giorgio (non convivente e utente dello Sportello Alzheimer), con il quale l'operatore ha avviato un percorso di supporto per la gestione a domicilio della madre. La conversazione completa dura 41 minuti, in modo piuttosto scorrevole. La parte trascritta è relativa ai primi 7 minuti e 40 secondi.

Il testo: *Ma mi dicono che è da tagliare il dito?*

1. OPERATORE: Buongiorno!
2. FIGLIO: Hai capito chi è?
3. NINA: No.
4. FIGLIO: Hai capito chi è? quella del...
5. NINA: Non è la Diana...
6. FIGLIO: La?
7. NINA: Quella del...
8. OPERATORE: Buongiorno Nina.
9. FIGLIO: L'amica del Walter. L'amica del Walter. Quando andiamo su alla biblioteca al lunedì...
10. NINA: Eh...
11. FIGLIO: Eh non è mica lei?
12. NINA: No, eh.

13. FIGLIO: Eh, no!
14. OPERATORE: Sono quella che la fa cantare...
15. NINA: No, ma non è lei!
16. FIGLIO: Sai perché?! C'ha i tacchi e è più alta.
17. NINA: Non è quella là! Sarò mica scema!
18. FIGLIO: È una di quelle ragazze che ci son su...
19. NINA: Ah, una è un altro cosa, ma quella donna...
20. FIGLIO: Che c'hai in mente te...
21. NINA: Ah.
22. FIGLIO: Mi sa che c'ha in mente quella piccolina...
23. OPERATORE: Ah, Giovanna.
24. NINA: Mi ha detto che mi aspetta ancora. (*ridiamo insieme*) Tanto carina.
25. OPERATORE: Sì, eh.
26. NINA: Io mi sono... con quella lì ero proprio adesso affettuosa perché poverina mi... mi piaceva, insomma. Era quella lì! Lei c'è oggi perché mi ha detto che veniva e che mi portava là.
27. OPERATORE: Ah, ecco.
28. NINA: Sì sì. Lei c'è.
29. OPERATORE: Viene.
30. NINA: Sì. Quello sicuramente.
31. OPERATORE: Che bella la sua casa, Nina.
32. NINA: Oh, bella.
33. OPERATORE: Ha pulito stamattina...
34. NINA: Ma tutte le mattine (*ridono insieme*).
35. OPERATORE: Figurarsi...
36. NINA: Se si pulisce tutte le mattine sono così alti.
37. OPERATORE: Eh, sì.
38. NINA: A che ride lui (*rivolta al figlio*). Visto?
39. FIGLIO: Io li faccio una volta alla settimana.
40. NINA: Eh, certo. Ma questi tutti i giorni, questi tutti i giorni.
41. FIGLIO: Ha appena lasciato giù lo spiumino... dov'è lo spiumino?
42. NINA: Si nasconde... (*ridono insieme*).
43. FIGLIO: Eccolo qui.
44. OPERATORE: Ah, ecco.
45. NINA: Perché è domenica...
46. FIGLIO: Eh...è domenica... sé! Giove... Che giorno è oggi?!? È giovedì oggi. Ci sediamo mamma?
47. NINA: Beve il caffè? (*entrano in cucina e si accomodano tutti al tavolo*).
48. OPERATORE: No, l'ho appena bevuto, però se lei lo beve le faccio compagnia...
49. FIGLIO: Io lo bevo. Te mamma no, col caffè...
50. NINA: Perché dopo mi dispiace anche non andare su perché mi prendono volentieri...
51. OPERATORE: È bello quel posto, eh?!? Ci troviamo bene...
52. NINA: Basta un po' di... poi quando si è a casa... bisogna rammentare... (*guarda il figlio*). Sei capace di fare il caffè?
53. FIGLIO: Ho lavorato al bar...
54. NINA: E le tazzine?
55. FIGLIO: Ma non lo vuole lei... lo bevo io.
56. NINA: Non lo beve il caffè?
57. OPERATORE: Non lo bevo il caffè. L'ho appena bevuto, Nina.
58. NINA: Davvero?
59. OPERATORE. Sì, eh.
60. NINA: Io non lo bevo perché sono sempre arrabbiata.
61. FIGLIO: (*ride*) sempre nervosa.
62. OPERATORE: La fa arrabbiare il caffè!

63. NINA: Mi fa arrabbiare... mi fa arrabbiare lui (*sorridendo rivolta al figlio, fa l'occholino all'operatore*).
64. OPERATORE: Giorgio la fa arrabbiare...
65. NINA: No, ce ne vorrebbero così...
66. OPERATORE: Ce ne vorrebbero, eh!
67. NINA: (*al figlio*) Siediti!
68. FIGLIO: Arrivo.
69. NINA: Siediti!
70. OPERATORE: Ce ne vorrebbero! Le avevo detto che venivo a trovarla a casa... Ha visto che sono venuta?
71. NINA: Però se non parla... se non dice... non sapevo più chi era...
72. OPERATORE: Non mi riconosceva...
73. NINA: No. Perché c'è qui lui se no non so se aprivo...
74. OPERATORE: Ah, giusto! Bisogna stare attenti.
75. NINA: (*registrazione non comprensibile*). C'è una signora... dopo ho visto lui e mi è venuto in mente...
76. FIGLIO: Eh, perché non ti ricordi. Son su ... quattro uomini, quattro, tre donne con lei, cioè ... ricordarsi tutti... diventa un po'...
77. NINA: No, no. Ha ragione... Hanno ragione.
78. OPERATORE: La memoria ogni tanto fa...
79. NINA: Sì adesso mi viene più bene ancora...
80. OPERATORE: Le viene in mente...
81. NINA: Non pensavo più... né che avevo detto che... di farmi venire in mente?
82. FIGLIO: A te è rimasto in mente il Walter, a te!
83. NINA: Oh Walter?
84. FIGLIO: Rossi.
85. NINA: Rossi. È bravissimo uomo! (*ridono tutti*). Se ci fosse l'uomo (*registrazione incomprensibile*) subito... subito...
86. OPERATORE: È proprio bravo, eh!
87. FIGLIO: È un po' giovane...
88. NINA: Bravissimo, signora! Guardi che io la prima volta che lo vedo potrei (*incomprensibile*)... ma magnifico! Anche il mio Giulio (*rivolta al figlio Giorgio*).
89. FIGLIO: Giorgio, io.
90. NINA: Il mio Giulio.
91. FIGLIO: Giorgio. Giulio è al lavoro.
92. NINA: Vede come sono brava?
93. OPERATORE: È bravissima.
94. NINA: Sono da mettere in una coperta e chiudere le finestre e così vado fo... e vado fuori con la mente.
95. OPERATORE: Fa brutti scherzi la mente ogni tanto.
96. NINA: Anche a giocare là...
97. OPERATORE: Uhm!
98. NINA: Ripetono due volte o tre e dopo riesco a ... e adesso ci guardavo alla signora qui... vede che... vede che mi si go... gonfia. Cosa è questo coso? (*mostra il dito della mano*).
99. OPERATORE: Bisogna magari sentire il medico...
100. NINA: Eh, il medico...
101. OPERATORE: Le fa male!
102. NINA: Eh, in questi giorni, sì. Prima dicevo sempre no, no. Ma non mi dicono che è da tagliare il dito?
103. FIGLIO: (*rivolto all'operatore*). Gliel'ho detto io... è così mamma! O scegli: o tieni il male... tieni il male o tagliano il dito...
104. NINA: Dopo non fa più male?
105. FIGLIO: No.
106. NINA: Anche a tagliarlo qua?

107. FIGLIO: Quella lì mamma, te l'ho già detto mamma...
108. NINA: Ma riesco a lavorare?
109. FIGLIO: Quelli lì sono gli anni. Uno a vent'anni non c'ha problemi, a trenta neanche...
110. NINA: Come faccio a prendere i trenta? Sono lontani? Ne ho novanta quasi...
111. FIGLIO: Eh, cento!
112. NINA: Eh, non è lontano...
113. FIGLIO: Quanti ne hai di preciso?
114. NINA: novantotto?
115. FIGLIO: Eh?!?
116. NINA: novantotto.
117. FIGLIO: eh! Settantotto!
118. NINA: Settantotto, settantanove, ottanta... sono lì, eh!
119. FIGLIO: Ma da lì a novantotto ne passa un po'... Quasi ottanta, quasi ottanta.
120. NINA: E mi aveva chiesto anche il signore che c'è là... il... non il... Ross...
121. FIGLIO: Non il Walter?
122. NINA: Sì, il Walter.
123. FIGLIO: Quello bianco di capelli.
124. NINA: Non so se è bianco adesso. Davvero. Perché non sto mica lì... Ma è bravo quell'uomo lì, bravissimo... e come fa filare tutti... e tutti gli vogliono bene...
125. OPERATORE: Eh, sì!
126. NINA: Tutti gli vogliono bene. Mi sono divertita tanto quando vengo su.
127. OPERATORE: Viene volentieri!
128. NINA: Cantiamo, giochiamo. Anzi adesso che sei qui (*rivolta al figlio*) mi lasci giù un po' di soldi, tanti, da portare all'oratorio perché dopo cercano qualcosa... perché non sarà mica... anche loro... e dopo te li torno... Va bene, capo?
129. FIGLIO: Sì ma ci penso io a quello, mamma.
130. NINA: Ci pensi te?
131. FIGLIO: Ci penso io.
132. NINA: E me lo dirai dopo.
133. OPERATORE: Lasciamo pagare lui... (*ridono tutti*).
134. NINA: No, non mi serve... non mi serve... la salute. Perché io sono contenta.
135. OPERATORE: L'importante è questo... che si trovi bene!

1° Commento (a cura di *Barbara Corti*)

Nina si è dimostrata una conversante piacevole e competente.

La conversazione con la signora Nina, durata 41 minuti, è ricca di argomenti, spesso ricorrenti (il dolore al dito, le consapevolezze rispetto alle sue difficoltà con la memoria, il desiderio di continuare a pulire la casa, la soddisfazione per il servizio del Caffè Sociale).

Non è stato semplice gestire le interferenze del figlio, nonostante fosse a conoscenza dello scopo della conversazione e della registrazione.

Sia il figlio sia la signora Nina sono, in modo diverso, utenti di servizi che gestisco: il figlio è utente dello Sportello Alzheimer, la signora Nina frequenta il Caffè Sociale.

Nella conversazione ho cercato di essere capacitante con entrambi e pertanto non ho mai corretto o interrotto il figlio nonostante si ostinasse a contraddire o a correggere la madre.

Gli stili relazionali del figlio saranno poi oggetto di lavoro con la consulenza allo Sportello Alzheimer.

La competenza emotiva della signora Nina è evidente per tutta la durata della conversazione (turni 17-24-26-50-52-60-63-88-94, ecc.) attorno ai principali temi narrativi, in particolar modo il dolore al dito per il quale racconta che sarebbe disposta a farselo tagliare pur di non sentire il dolore, purché possa continuare a lavorare (con riferimento alle pulizie casalinghe, per lei molto importanti). Quando possibile, se non anticipata nelle risposte dal figlio, ho cercato di scegliere parole che permettessero di restituire alla signora le sue emozioni (positive e negative) ogni volta che emergevano.

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

In questi primi 7 minuti di una lunga conversazione si assiste a un cambiamento.

Possiamo distinguere un primo frammento (turni 1-21), un secondo (turni 22 e 23) e un terzo (turni 24-135).

Primo frammento (turni 1-21)

I primi turni verbali di Nina hanno una tonalità negativa. Nina prende la parola per 9 volte e in ben 5 casi comincia con una negazione, *no* o *non* (turni 3,5,12,15,17). Questi avverbi sono l'espressione linguistica di una contrarietà, un disagio. Il motivo del malessere è evidente. Il figlio cerca di far sì che la mamma riconosca l'operatrice, ma la mamma non la riconosce.

Secondo frammento (turni 22 e 23)

Il figlio Giorgio rinuncia a portare la mamma nel proprio mondo e si interroga invece sul mondo possibile in cui lei vive, cerca di immaginare quale sia il suo riferimento mentale. Anche l'operatore l'asseconda in questo tentativo: forse la mamma ha in mente un'altra operatrice, piccolina, la Giovanna. Dal punto di vista dell'Approccio Capacitante possiamo dire che il figlio e l'operatrice nei turni 22 e 23 cercano di accompagnare la mamma, un po' disorientata, nel suo mondo possibile.

Terzo frammento (turni 1-21)

È interessante notare il risultato che segue al riconoscimento del mondo possibile in cui sta vivendo la mamma. Si verifica subito un cambiamento: dalla contrarietà al consenso. Se prima prevalevano le negazioni nelle parole della mamma, adesso prevalgono le affermazioni e le parole di tonalità positive. La mamma dice *sì* nei turni 28 e 30, ride (turno 24) e utilizza espressioni come *tanto carina* (turno 24) e *affettuosa, mi piaceva* (turno 26).

Da quando gli interlocutori cominciano ad accompagnarla nel suo mondo, la mamma vira dal malessere al benessere, le parole virano dalle negazioni alle affermazioni e la conversazione decolla. Tutto il seguito prosegue in modo fluido, la mamma appare piuttosto ben orientata nel *qui e ora* e consapevole delle proprie emozioni (turno 60: Io non bevo perché sono sempre arrabbiata).

Ovviamente i segni di deficit cognitivi persistono - si sbaglia riguardo alla propria età (turni 110-119), riguardo al riconoscimento del figlio (turni 88-95) e dell'operatrice (turni 8-21 e 75) - ma la signora si dimostra consapevole del proprio stato e autoironica (turno 42: Si nasconde (lo spiumino) e turno 94: Sono da mettere in una coperta e chiudere le finestre e così vado fo... e vado fuori con la mente).

La felicità conversazionale

La conferma della felicità conversazionale noi la cerchiamo nell'evidenza delle parole.

Innanzitutto nel fatto che le parole ci siano, possano esistere e si concatenino in frasi ben costruite e coerenti, poi nel senso delle parole stesse, come risulta nell'ultimo turno:

134.NINA: No, non mi serve... non mi serve... la salute. *Perché io sono contenta.*