

ATTENZIONE: I conteggi effettuati in questo lavoro sono da considerare provvisori in quanto le modalità specifiche di conteggio sono in via di revisione e di sistematizzazione in analogia con le metodiche della linguistica computazionale.

504. Sull'Indice di Partecipazione e l'Indice di Produzione verbale.

Testo di una conversazione di *Loredana Civita* (musicoterapista, conduttrice di Gruppi ABC. Trieste). 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. Inviando il testo l'operatore ne autorizza la pubblicazione su www.gruppoanchise.it e l'utilizzo a scopo didattico e di ricerca, purché sia garantita la privacy del conversante. Elaborazione di *Donatella Basso* (psicologa psicoterapeuta formatrice, Udine), commento di *Donatella Basso* e *Pietro Vigorelli*.

Introduzione

La conversazione è sempre il frutto di una collaborazione, di un lavoro in comune. I contributi del parlante di turno e del suo interlocutore si intrecciano tra di loro, fin quasi a confondersi e costituire un unico prodotto (Bazzanella 1994). Le caratteristiche di una conversazione sono l'interattività, la sequenzialità e la dinamicità, che caratterizzano tutte le forme e le varie fasi di conversazione. Secondo Grice (1993) infatti la conversazione è un'impresa razionale, intenzionale, cooperativa, e la comprensione è attività costruttiva, di parlante e interlocutore insieme. La conversazione si può considerare come la forma prototipica del dialogo faccia a faccia; con il dialogo condivide infatti i due tratti centrali dell'*interattività* e dell'*intenzionalità* (Bazzanella 2002). Nella nostra esperienza con persone anziane con gravi disturbi cognitivi constatiamo come le persone possano essere davvero coinvolte riescano a dare il loro contributo nell'interazione verbale.

I conteggi delle parole

Sappiamo che nelle conversazioni condotte secondo il principio del Conversazionalismo i pazienti parlano più a lungo e si favorisce la produzione lessicale (Vigorelli, 2016). Il Conversazionalismo (Lai, 1993), è una concezione e una pratica di tutte le transazioni verbali nelle quali i partecipanti portano la questione: "Come se ne esce?" (regola costitutiva) e si muovono secondo il criterio della felicità (regola normativa). Cercando di dare conferma all'ipotesi che si possa coltivare una conversazione felice anche se deteriorata cognitivamente, ci si può avvalere dell'analisi linguistica computazionale. Consideriamo parole tutte le aggregazioni di lettere precedute e seguite da una breve pausa (o "spazio" nella trascrizione in word), così come le riconoscerebbe un PC. Calcoliamo quindi l'indice di partecipazione (il numero parole totali di un conversante in rapporto al numero somma parole di entrambi i parlanti), e l'indice di produzione verbale (il numero parole totali in rapporto al numero turni verbali). Tali indici valutano il grado di coinvolgimento del parlante nella conversazione.

I conversanti e la conversazione

Il testo oggetto del lavoro mi è stato inviato da Anna Loredana Civita, conduttrice di Gruppi ABC e animatrice specializzata con la malattia di Alzheimer e demenze di lunga esperienza in strutture residenziali a Trieste. L'incontro capacitante con Zoe avviene nel 2014, un mese

dopo la sua accoglienza in struttura. Alla valutazione in ingresso ha ottenuto un punteggio MMSE di 8/30.

La conversazione avviene in una stanzetta luminosa e separata ma irrompono a tratti i suoni e rumori dello scorrere della vita degli altri operatori e residenti. All'inizio dell'incontro appariva nervosa e poco disponibile.

Durata della conversazione: 14 minuti.

Il testo: *Non troppo bene*

1. OPERATORE: Eccoci.
2. ZOE: Sì
3. OPERATORE: Come va?
4. ZOE: Muort... bene... bene... Sì, insomma, bene bene... bend de bend, que ... Ma quelle!..... Schifosi!... (*inizia a girare la mano in modo vertiginosamente, sempre più veloce e sembra infastidita mentre pronuncia sillabe che accompagnano il suo movimento*) blllll... blblb... lllll... (*e sospira*) Ahhhhh ...
5. OPERATORE: Sono tutti che parlano?
6. ZOE: No!!!No no, eeee ha la sua di vita questi fok (*gesticola*) che che hanno questi fliok e allora... non troppo bene... cosa vuoi, d'altra parte anche la... Star amici, così... e dopo sarà (*pausa di 9 secondi*). Come è con la tua la famiglia?
7. OPERATORE: Abbastanza bene, grazie.
8. ZOE: Eh, mi fa piacere.
9. OPERATORE: E con la sua?
10. ZOE: (*pausa di 15 secondi*). Che vedo che ora è... ma dai, ma dai (*guardando l'orologio*) ... Sono le tre... Nooo... Aspetta... Non vedo... le...
11. OPERATORE: È fatica leggere qui, comunque là c'è un orologio che segna le quattro e un quarto, del pomeriggio.
12. ZOE: Ah... che ne so... dico (*sorride e ridono insieme*) dicotto... mamma mia... che male... tua arighinaghe seeee... allora (*gira la mano come se stesse disegnando un cerchio*). Siii... allora... una tragedia... come come, te mandi tu di...
13. OPERATORE: Mh... un po' come capita...
14. ZOE: (*Annuisce e segue una pausa di 15 secondi*).
15. OPERATORE: Zoe, oggi è una bella giornata di sole!
16. ZOE: Questo è vero... costa di sole.... allora... a che ora viene fuori... (*si sistema meglio sulla sedia*) ha detto che è andato a Merano...
17. OPERATORE: Ah
18. ZOE: Sì... no... In un posto dove che si possa... eeee perché lui abbia ... dopo venire a casa... che che a lui pare perigione (*sgrana gli occhi*).
19. OPERATORE: Sarà un po' preoccupata!
20. ZOE: (*Con tono sommesso*) Dietro a rindondar.... a mirar... Zoe de mai trivò vergogna, sembrerebbe che fa lì in un posto che... un calcio nel cul eee sirade sempre... ha ragione, sei tutto il giorno a casa, hai quello che hai piacere, eeee... (*pausa di 5 secondi*). Ha ragione... cosa voglio... cosa voglio...
21. OPERATORE: Ah, Zoe! Tante volte proprio non sappiamo neppure noi cosa vogliamo...
22. ZOE: (*Dopo una pausa di 5 secondi*) Oh, no perché (*pausa 5 secondi*) hanno fatto anche, anche.... Tutte le bibbie a preare dei sì, saranno belle le dovizie, perché pen non sa de fini... stamattina den de bon, allora gli ha detto mangia sua figlia che andiamo a prendere.... La di... (*si guardano negli occhi*)
23. OPERATORE: Allora voi andate a prendere...
24. ZOE: Eeee! Ma a che ora?...
25. OPERATORE: Eh eh (*sorride*) bisognerà aspettare che arrivi! Ah ah (*ridacchia*).
26. ZOE: Mh! (*sorridendo*)
27. OPERATORE: Andrà con il chiaro... che si vede meglio.

28. ZOE: Ma senz'altro!... Lei ha da andare?
29. OPERATORE: Noooo... ancora un poco... Ha da fare?
30. ZOE: Ieri si...
(*Si cominciano a sentire dei forti rumori che attraggono l'attenzione e Zoe guarda l'operatore interrogandosi.*)
31. OPERATORE: È un signore che ha la stanza qui, sbatte sempre le porte...
32. ZOE: Boh! Sicuro?!
33. OPERATORE: Lei pensava ad altro?
34. ZOE: No, assolutamente no. Mi di stubido nessun altro posto. Io no, ho sota.... Uluk... lungo manda che renen piutost....tutto ben.... tutto benk.... fik.... *E canticchiando:* Del on winer....malala la la la rile lala la... Mmmm lalala ...
35. OPERATORE: Mmh! Le piace cantare!
36. ZOE:(*Mi guarda, sorride*) Cara mia sì perché il papà...
(*I rumori fuori si fanno più forti, Zoe inizia a fare delle facce e insieme ridono...*)
37. OPERATORE: Ah ah ah, fa quasi paura...
38. ZOE: Fa come.... (*si porta le mani alla bocca come se impugnasse un'armonica a bocca e inizia a mimare imitando il suono che sente ed emette un verso strano. Entrambe scoppiano a ridere.*)
39. OPERATORE: Si ricorda Zoe che si suonava con il pettine? Si metteva una cartina e si suonava...
40. ZOE: Ma dai!
41. OPERATORE: Da bambini si faceva...
42. ZOE: Ah! Quando eravamo a scuola.
43. OPERATORE: Eh sì!
(*Silenzio di 7 secondi*)
44. ZOE: Mmmm de splic... magasplic...
(*Silenzio di 6 secondi*)
45. OPERATORE: Come è stata la sua giornata?
46. ZOE: Allora.... La sopperdava... non so...non.... io credo che lei mai così.
47. OPERATORE: Ah!
48. ZOE: Oh, poi le vertine la table là quel... aaa...è... è poi ciditte.... (*si volta verso la parete*)
49. OPERATORE: Ah sì?
(*Silenzio di 21 secondi*)
50. ZOE: Allora quando vengo qui, no.... Che dopo Ahde tempo lidita... (*guarda fuori dalla finestra*) che vado così come Eh eh Dio, guarda che bello... tutto troppo fatto...
51. OPERATORE: È bello andare in un posto nuovo!
52. ZOE: Sì.
53. OPERATORE: Anche l'odore... caratteristico di pulito.
54. ZOE: Sì.... magari una cosa costitada che... che se quel.... Quel noi andiamo in urto...
55. OPERATORE: Ah!
56. ZOE: No nel far el pia.... la redia e guardarla così.... dai, insomma.... no, no, bisogna farsi un po' di movimento eeee...
57. OPERATORE: Che fa sempre bene...
58. ZOE: Sì, certo. Qua, questi mati (*potrebbe essere una forma dialettale: mato sta per indicare una persona, mati più persone*) che hanno gridato ma.... Gridato tutto. (pausa 5 secondi). Sono andati alla rendicon...
59. OPERATORE: Alla rendicon sono andati!
(*Silenzio di 10 secondi*)
60. ZOE: Ah... (*sussurrando*) quantiamo cito... Però quando siamo andati via tu gli hai detto qualcosa?! Qualcosa del... del... sì...del cosa le sembra...

61. OPERATORE: (*annuisce*) Io ho chiesto cosa le sembra ma non ricordo cosa hanno risposto.
62. ZOE: Eh... forse anche dovrebbero... mettendo su... così, uno di quelli.... allora...
(*Silenzio di 10 secondi*)
63. OPERATORE: Cosa le sembra qua?
64. ZOE: Molto bello... questa è una bella cosa! Perché allora non si dice ooooh... se questa... Ma perché vien fatto a un paccio e ripaccio... poteva restare casa lei... ma insomma... Bon! Penso che che anche se è la cioka cioka... e allora è... bene... E allora ogni tanto torno a casa... e la mia mamma mi ha detto: hai fatto bene! Raccontami un po'... No mamma, non ho voglia, sai, tesoro mio, io sono stufa di stare che va a svegliare e quello e quella e lì davanti... ma... Dio, tutti dicono no a casa nostra... ma siiiii... hai sempre cose da fare... quello e sempre quello farai...
65. OPERATORE: Mh! (*divertita*)
66. ZOE: Boh! Insomma!
67. OPERATORE: Non le sembra sia proprio così?
68. ZOE: Ma sì, una mormetta giusta, come potrei dire...
69. OPERATORE: Eh sì, è giusta sì!
70. ZOE: Ecco per quello va bene... (*I rumori ricominciano ancora più forti*)
71. OPERATORE: ... (*silenzio*)
72. ZOE: Ma qui bisogna andare di là...
73. OPERATORE: Adesso andiamo di là e vediamo cosa succede ah?!
74. ZOE: Io vengo dopo sì?
75. OPERATORE: Andiamo insieme se vuole.
76. ZOE: Sì che poi ... perché se capisci che si portata...
77. OPERATORE: Zoe, un po' alla volta ci incamminiamo.

Il metodo e i risultati

Ho calcolato l'Indice di Produzione verbale e l'Indice di Partecipazione per l'intera conversazione.

Per valutare possibili differenze nell'arco della sua durata, l'ho suddivisa in due parti: la prima dal turno 1 al turno 38, la seconda dal turno 39 al 77. Ho calcolato l'Indice di Partecipazione dell'operatore e della conversante per ciascuna delle due parti.

I conteggi

Numero totale parole della conversazione: 794, di cui 65 malformate (tutte tra le parole di Zoe). Non ho considerato come malformate le sillabe con cui Zoe canticchia.

Numero parole di Zoe: 578.

Numero parole dell'operatore: 216.

Numero di turni verbali di Zoe: 38.

Numero di turni verbali dell'operatore: 39.

Indice di Produzione verbale

Indice di Produzione verbale generale (794/77): 10,3

Indice di Produzione verbale di Zoe (38 turni verbali): 15,26

Indice di Produzione verbale dell'operatore (39 turni verbali): 5,53

Tabella 1				
INDICI DI PRODUZIONE VERBALE				
NUMERO PAROLE totali	NUMERO TURNI	Indice di Produzione verbale	Indice di Produzione verbale di	Indice di Produzione verbale

		dell'intera conversazione	Zoe 38 turni	dell'operatore 39 turni
794	77	10,3	15,26	5,53

Indice di Produzione verbale di Zoe prima parte: 15,47
Indice di Produzione verbale di Zoe seconda parte: 14,9
Indice di Produzione verbale dell'Operatore prima parte: 6,1
Indice di Produzione verbale dell'Operatore seconda parte: 5

Indice di Partecipazione

Indice di Partecipazione di Zoe: 0,728
Indice di partecipazione dell'operatore: 0,272
Numero di parole dell'operatore (prima parte): 116
Numero di parole dell'operatore (seconda parte): 100
Numero di parole di Zoe (prima parte): 294 (di cui malformate 39)
Numero di parole di Zoe (seconda parte): 284 (di cui malformate 26)
Indice di partecipazione di Zoe (prima parte): 0,717
Indice di partecipazione di Zoe(seconda parte): 0,740
Indice di partecipazione dell'operatore (prima parte): 0,283
Indice di partecipazione dell'operatore(seconda parte): 0,2607

Tabella 2						
INDICI DI PARTECIPAZIONE						
NUMERO PAROLE	totale	Indice di partecipazione all'intera conversazione	N. parole prima parte	Indice di partecipazione prima parte	N. parole seconda parte	Indice di partecipazione seconda parte
totale	794		410		384	
ZOE	578	0,728	294	0,717	284	0,740
OPERATORE	216	0,272	116	0,283	100	0,260

Commento (a cura di *Donatella Basso e Pietro Vigorelli*)

I disturbi del linguaggio interessano tutti i pazienti con demenza di tipo Alzheimer in fase avanzata della malattia. Prima di giungere al mutacismo, manifestazioni quali la mancanza di parole, la perdita del filo del discorso, l'insalata di parole caratterizzano anche la conversazione di Zoe. Nonostante questo possiamo definire questa una conversazione felice? Se consideriamo la partecipazione attiva della conversante attraverso gli Indici di Produzione verbale e di Partecipazione, che valutano il grado di coinvolgimento del parlante, possiamo affermare che questa lo è. Zoe partecipa parlando, così come le riesce. Se all'inizio dell'incontro appariva nervosa e poco disponibile, come afferma l'operatrice, a poco a poco si apre e mantiene vivi gli scambi verbali.

I cambiamenti formali tra la prima e la seconda parte della conversazione sono piccoli ma tendono ad andare nello stesso senso. Nella seconda parte della conversazione Zoe:

- ha un indice di partecipazione maggiore,
- diminuisce il numero delle parole malformate,
- produce il turno verbale col maggior numero di parole.

In contro tendenza c'è l'indice di produzione verbale che, pur restando elevato, subisce una flessione (da 15,47 a 14,9). C'è da notare però che nonostante la lieve flessione permane molto più elevato di quello dell'operatore (14,9 vs. 5).

L'indice di partecipazione di Zoe aumenta tra la prima e la seconda parte della conversazione, mentre diminuisce quello dell'operatore. Possiamo inoltre osservare come complessivamente nella seconda parte diminuisca il numero di parole malformate. In un totale di 65, 39 appartengono alla prima parte della conversazione, 26 alla seconda. Osserviamo infine come Zoe produca, verso la conclusione della conversazione, un turno in cui ha una produzione verbale assai elevata (108 parole nel turno 64), nonostante molte parole siano malformate come ci si aspetta nel caso di demenza di grado moderato-severo.

I cambiamenti che sono stati osservati, dal punto di vista dell'Approccio Capacitante sono il risultato delle tecniche capacitanti utilizzate da Loredana Civita, un'operatrice esperta. In particolare:

- ascoltare
- non interrompere
- riconoscere l'intenzione a comunicare
- restituire il motivo narrativo
- riconoscere le emozioni

Adottando queste tecniche, nonostante i manifesti deficit cognitivi presenti, la conversazione ha potuto fluire lasciando emergere le competenze elementari del conversante e in particolare la sua competenza a parlare.

Dall'analisi formale a quella semantica

È anche interessante notare che accanto all'analisi formale del testo se ne può fare un'altra, semantica, sui contenuti. Una lettura attenta permette di scoprire che dietro all'insalata di parole, in cui forme dialettali si alternano a parole in italiano ostacolandone la comprensione, si può leggere anche una serie di comunicazioni trasmesse correttamente attraverso le parole, a partire dalla prima domanda dell'operatore

3. OPERATORE: Come va?

che riceve una risposta puntuale ai turni 4 e 6:

4. ZOE: (...) bene... bene... Sì, insomma, bene bene... (...)

6. ZOE: (...) non troppo bene... (...)

per proseguire con Zoe che, coerentemente, rimanda la stessa domanda, ampliandola, all'operatrice:

6. ZOE: (...) Come è con la tua la famiglia?

L'operatore prende sul serio la domanda di Zoe e risponde adeguatamente

7. OPERATORE: Abbastanza bene, grazie.

Zoe, ancora una volta, risponde in modo coerente con una frase comprensibile e ben costruita:

8.ZOE: *Eh, mi fa piacere.*

Conclusione

Dall'analisi parallela, quantitativa e qualitativa, formale e semantica, del testo in esame si osservano risultati concordanti:

- Zoe parla, parla a lungo e partecipa attivamente alla conversazione, utilizzando la propria *competenza a parlare*, competenza che le viene riconosciuta dall'operatrice.
- Zoe, una paziente con una demenza di grado moderato-severo (MMSE 8/30) che sembra prigioniera di un'insalata di parole, in realtà è anche in grado di comunicare con le parole che produce (*competenza a comunicare*), purché ci sia un operatore disposto ad ascoltarla che scelga di risponderle in modo capacitante.

Bibliografia

Bazzanella, Carla (1994), *Le facce del parlare. Un approccio pragmatico all'italiano parlato*, Firenze, La Nuova Italia.

Bazzanella, Carla (a cura di) (2002), *Sul dialogo. Contesti e forme di interazione verbale*, Milano, Guerini.

Grice, Paul H. (1989), *Studies in the ways of words*, Cambridge (Mass.), Cambridge University Press (trad. it. *Logica e conversazione. Saggi su intenzione, significato e comunicazione*, Bologna, il Mulino, 1993).

Lai, Giampaolo (1993), *Conversazionalismo*, Torino, Bollati-Boringhieri.

Vigorelli, Pietro (2004), *La conversazione possibile con il malato di Alzheimer*, Milano, FrancoAngeli.